

Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Terveysten edistämisen koulutusohjelma
Johtamisen osaaminen

Sanna Hiltula

Matkailua kaikille – Jokaisella oikeus kokemuk- siin esteettömästi

Tiivistelmä

Sanna Hiltula

Matkailua kaikille – Jokaisella oikeus kokemuksiin esteettömästi, 48 sivua, 8 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta

Terveyden edistämisen koulutusohjelma

Johtamisen osaaminen

Opinnäytetyö 2013

Ohjaajat: yliopettaja Pirjo Vaittinen ja yliopettaja Niina Nurkka, Saimaan ammattikorkeakoulu, aluejohtaja Saila Alander, KK-kunto Oy, Lappeenrannan kylpylä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli esteettömien matkailupalveluiden tarjonnan edistäminen Etelä-Karjalassa. Tarvetta palveluiden lisäämiselle on etenkin väestön vanhenemisen vuoksi. Esteettömyys ei usein toteudu ja se saatetaan mieltää vain vammaisille suunnatuiksi palveluiksi, vaikka esteettömät ratkaisut parantavat kaikkien suoriutumista. Opinnäytetyössä haluttiin edistää matkailualan palveluntarjoajien tietoutta, ymmärrystä ja oivallusta esteettömyyden tärkeydestä. Tarkoituksena opinnäytetyössä oli mallintaa esteettömyyskartoituksen toteutusprosessi tilaajan ollessa matkailualan kohde ja toteuttajana Saimaan ammattikorkeakoulu. Lisäksi laadittiin Esteittä matkalle -opas, jonka avulla kehitetään Etelä-Karjalan matkailupalveluita.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena ja siinä hyödynnettiin Living Lab –menetelmää sekä osallistuvaa havainnointia. Lappeenrannan kylpylään tehtiin käyttäjälähtöinen esteettömyyskartoitus, josta tuotettu raportti on annettu yrityksen käyttöön eikä sitä sellaisenaan julkaista tässä opinnäytetyössä. Esteettömyyskartoitus loi pohjaa mallinnuksen ja oppaan kokoamiselle. Mukana prosessissa oli neljä käyttäjää, jotka edustivat eri tavoin liikkumis- tai toimimisesteisiä ihmisiä.

Living Lab -toiminta on toimiva menetelmä palveluiden kehittämiseen, jossa asiantuntija, käyttäjät ja kohteen edustaja toimivat yhdessä. Käyttäjien huomioiminen on kannattavaa, koska heillä on arvokasta tietoa annettavaan. Esteettömyyskartoituksia pitäisi suorittaa paljon laajemmassa mittakaavassa, jolloin tieto ja ymmärrys lisäisivät asennemuutosta alalla ja saataisiin luotua matkailua kaikille - tulevaisuuden Etelä-Karjala.

Asiasanat: esteettömyys, itsenäinen suoriutuminen, saavutettavuus, hyvinvointimatkailu, käyttäjälähtöisyys

Abstract

Sanna Hiltula

Accessibility - Everybody should have the right to travel and get experiences, 48 pages, 8 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Health Care and Social Services, Lappeenranta

Master's Degree Programme in Health Promotion and Leadership

Master's Thesis 2013

Instructors: Principal Lecturer, Dr. Pirjo Vaittinen and Principal Lecturer, Dr. Niina Nurkka, Saimaa University of Applied Sciences,

Regional Director Saila Alander, KK-kunto Oy, Lappeenranta Spa

The main goal of this thesis was to increase accessibility to tourist attractions for all people. Our people are getting older, and that is one reason why we have to check out the accessibility of environments. Development tasks were to model how to carry out accessibility evaluations in tourist attractions and then to create a guide book: Tourist attractions accessibility related to mobility and other disabilities.

The research approach was the Living Lab method, and used participant observation in an evaluation situation. Three users (blind, deaf, and wheelchair dependant) completed the accessibility evaluation in a spa and hotel area. It reviews checking how the environment is perceived from the perspectives of different users. Lappeenranta Spa was given a report of the evaluations. Observations and user experiences helped to model the evaluation for the tourist attraction and to create a guide book.

Taking into account accessibility marks appreciation of human values and versatile services. Being a forerunner in developing accessibility can also give a competitive edge. Living Lab methods help the development of services. The users provide valuable information. This is only the beginning, and many more accessibility evaluations are needed in order to be closer to opening up accessibility to tourism for all.

Keywords: accessibility, living lab, wellness tourism, user-oriented

Sisältö

1 Johdanto	5
2 Itsenäistä suoriutumista tukevat toimintaympäristöt.....	6
2.1 Esteettömyys ja itsenäinen suoriutuminen	6
2.2 Saavutettava esteetön ympäristö	8
2.3 Matkailusta hyvinvointia kaikille	10
2.4 Matkailuympäristöjen kehittäminen.....	11
3 Käyttäjät mukana palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä	13
3.1 Käyttäjälähtöisyys	13
3.2 Living Lab -toiminta	14
4 Kohti esteettömiä ympäristöjä	15
4.1 Esteettömän suunnittelun ensiaskeleita	15
4.2 Etelä-Karjalan esteettömyyteen liittyviä tavoitteita ja toimenpiteitä	16
4.3 Esteettömät matkailupalvelut Etelä-Karjalassa.....	17
5 Opinnäytetyön tarkoitus ja kehittämistehtävät.....	18
5.1 Tavoitteet ja kehittämistehtävät	18
5.2 Kohderyhmä ja kehittämisen kohde.....	20
5.3 Opinnäytetyöhön liittyvät eettiset näkökohdat.....	21
6 Opinnäytetyön toteutus	23
6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	23
6.2 Esteettömyyden kartoittaminen	23
6.2.1 Living Lab -toiminta	24
6.2.2 Osallistuva havainnointi.....	25
6.2.3 Esteettömyyskartoitus	26
6.3 Opas matkailupalveluiden kehittämiseksi	27
6.4 Luotettavuus	28
7 Tuotosten esittely	29
7.1 Esteettömyyskartoitusraportti	29
7.2 Mallinnus	31
7.3 Esteittä matkalle -opas	37
8 Johtopäätökset ja pohdinta	38
9.1 Opinnäytetyön yhteenveto	38
9.2 Tulosten arviointi	40
9.3 Prosessin arviointi	41
Kuviot.....	43
Lähteet.....	44

Liitteet

- Liite 1 Prosessi Suunta-mallia hyödyntäen
- Liite 2 Lainsäädäntöä
- Liite 3 Ohjelmia, sopimuksia
- Liite 4 Suostumuslomake
- Liite 5 Saatekirje
- Liite 6 Kokemuksia esteettömyysarviointista
- Liite 7 Esteettömyyskartoituksen tueksi huomiointi- ja mittauslistaa
- Liite 8 Esteittä matkalle Opas matkailupalveluiden kehittämiseen Etelä-Karjalassa

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä osaamista sekä tietoa esteettömyydestä ja itsenäisestä suoriutumisesta Etelä-Karjalassa. Tietoa suunnataan etenkin matkailualan kohteille esteettömyyskartoituksen sekä oppaan muodossa. Opinnäytetyöni kohderyhmänä ovat alueen matkailualan palveluntarjoajat. Palveluiden käyttäjistä nostan esille erityisryhmät, joilla tarkoitan ikääntyneitä, vammaisia tai muutoin liikkumis- tai toimimisesteisiä, esimerkiksi lastenvaunujen kanssa liikkuvia henkilöitä. Esteettömät palvelut eivät siis ole yksinomaan palveluja vammaisille vaan palveluja kaikille. Suunnittelun kohdalla puhutaankin Design for All–ajattelusta ja esteettömästä matkailusta käytetään termiä matkailua kaikille.

Esteettömien matkailupalveluiden tarjonta on vähäistä Etelä-Karjalassa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että alueen liikkumis- ja toimimisesteisillä henkilöillä ei ole samanlaista mahdollisuutta päästä matkustamaan ja nauttimaan elämyksistä lähiseudulla kuin muilla. Alueen kilpailukyky nousee lisäämällä esteettömiä palveluita, ja Etelä-Karjalasta on mahdollista saada kaikki matkailijat huomioon ottava maakunta. Sijainti Venäjän lähellä voi lisätä liikkumis- ja toimimisesteisten matkailua myös rajan takaa.

Yli neljäsosa väestöstämme on 65-vuotiaita alle kahdenkymmenen vuoden kuluessa. Tämä lisää esteettömien palveluiden tarvetta ja kysyntää. Sainion (2004) mukaan väestön vanhetessa ilmenee kehittämistarpeita sosiaali- ja terveysalalla, asuntopolitiikassa, palveluissa sekä yhdyskuntasuunnittelussa. Tämä on synnyttänyt vanhuspolitiikan käsitteen, jonka yhtenä tavoitteena on ikääntyvien hyvä elämänlaatu. (Sainio 2004, 156.) Koska ikäihmiset elävät entistä pidempään ja terveempinä, heillä on aikaa ja rahaakin matkustaa ja nauttia elämyksistä.

Suomessa esteettömyys ja vammaisten tai ikäihmisten huomioiminen palveluiden käyttäjinä ei aina toteudu. Asennemuutosta on kyllä tapahtunut viime vuosien aikana, mikä näkyy esteettömien palvelukohteiden lisääntymisenä. Esteettömyysosaaminen on kuitenkin vielä melko hajanaista, mutta yritystä siihen suuntaan on, että tieto, tekijät ja osaaminen saataisiin koottua yhteen.

Www.suomikaikille.fi-palvelussa kuka tahansa voi lisätä ja arvioida esteettömyyteen liittyviä kokemuksia kohteista. Siellä voi siis olla myös esteellisiä kohteita. Tätä kirjoittaessani palveluun oli kirjattu yli 1880 kohdetta. Lappeenrannasta löytyi 10 kohdetta. Esteettömyystiedon keskuksena toimii Invalidiliiton Esteettömyyskeskus ESKEn ylläpitämä verkkopalvelu osoitteessa www.esteeton.fi.

Esteettömyysteema on tärkeä, koska yrityksillä ja yksittäisillä ihmisillä on liian vähän tietoa esteettömyydestä. Kokemukseni on, että aivan uusissakin rakennuksissa, esimerkiksi hotelleissa, liikuntaesteisten huoneissa voi olla toimintaa estäviä toteutuksia. Tietoa ja taitoa tarvitaan. Esteettömyydessä ei ole kyse isoista asioista, vaan pienillä muutoksilla tilan tai palvelun voi jo saavuttaa paremmin. Jokaisella on oikeus kokemuksiin ja elämyksiin mahdollisista rajoitteista huolimatta.

Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena. Tutkimusmenetelmänä hyödynnän Living Lab -menetelmää ja osallistuvaa havainnointia. Living Lab -menetelmä toteutetaan aidossa toimintaympäristössä yhteistyössä käyttäjien, hyödyntäjän ja kehittäjän kanssa. Tällä tavoin toteutettava esteettömyyskartoitus suoritetaan Lappeenrannan kylpylässä. Kartoitus on pohjana opinnäytteen tuotoksille.

Opinnäytetyöni suunnittelu- ja toteutusvaiheessa hyödynnän sovelletusti Terveyden edistämisen keskuksen kehittämää Suunta -toiminnan ja arvioinnin suunnittelumallia. Opinnäytteeseeni valitsema teoriapohja on Suunta-mallissa tarpeen määrittelyä. Mallin avulla syntyvä kaaviokuva on kokonaisuudessaan nähtävillä liitteenä 1 ja tavoitteiden asettelun kohdalla myös tekstissä.

2 Itsenäistä suoriutumista tukevat toimintaympäristöt

2.1 Esteettömyys ja itsenäinen suoriutuminen

Esteettömyys on tila, joka mahdollistaa käyttäjälle iästä, toimintakyvystä tai muista rajoittavista tekijöistä riippumatta yhdenvertaisen mahdollisuuden toimia yhteiskunnassa. Esteettömyydessä on kyse ihmisoikeuksien toteutumisesta sekä syrjinnän ja syrjäytymisen ehkäisemisestä. Näistä on säädetty myös Suomen perustuslaissa sekä yhdenvertaisuuslaissa, jotka on nähtävillä liiteosiossa

(liite 2). Laajemmin ajateltuna esteettömyyden tarkoituksena on, että esimerkiksi ympäristö, palvelut ja infrastruktuuri ovat kaikkien saavutettavissa. Myös tuotteiden, laitteiden ja niiden käyttöliittymien tulee olla käyttäjälähtöisiä. Edellä mainittuja tuotteita ja laitteita pitää pystyä käyttämään toimintakyvystä riippumatta, joko apuvälineillä tai ilman. Hyvin pitkälle esteettömyydessä on kyse myös asenteista. (Pesola 2009.)

Jollekin aivan välttämätön ratkaisu merkitsee yleensä helppoutta ja sujuvuutta myös muille tilan tai ympäristön käyttäjille. Tässä on kyse elinympäristön laadusta. Käyttäjänäkökulma on tärkeä tekijä esteettömän ympäristön suunnittelussa. Esteettömyyden huomioiminen alkaa suunnittelusta ja toteutuu rakentamisessa. Aivan pieni suunnitelman ja toteutuksen kömmähdys voi luoda ison esteen. Esteettömyydessä on tärkeää jatkuvuus. Kunnossapito on merkittävässä asemassa esteettömyyden toteutumisessa. Kustannuksia tulee aina enemmän, jos aletaan remontoida ja korjata jälkikäteen. (Viinikainen & Helin 2002, 13, 20 ja 29.)

Esteettömyyteen liittyy fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen, kulttuurisen ja taloudellisen ympäristön toteutuminen. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan rakennuksen esteettömyyttä ja saavutettavuutta fyysisen toteutuksen osalta. Yleisesti esteettömyys nähdään liikkumisesteinä jossakin tilassa. Se on hyvä lähtötilanne, mutta ympäristöltä vaaditaan muutakin. Fyysisen tilan toimivuuteen liittyy keskeisesti myös kuulemisen ja näkemisen esteettömyys. (Ruskovaara, Rissanen, Rasa ja Seppälä 2009, 8.) Itsenäisen suoriutumisen tulee onnistua myös kodin ulkopuolella, henkilön koko elin- ja toimintaympäristössä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 36).

Itsenäisellä suoriutumisella tarkoitetaan sitä, että yksilö pystyy ja hänellä on mahdollisuuksia selviytyä yhteisössä ja toimintaympäristössä itse. Hän on tällä tavoin tasa-arvoinen yhteisön jäsen. Käsite kattaa sekä fyysisen, psyykkisen että sosiaalisen toimintakyvyn, joka on aina suhteessa silloiseen toimintaympäristöön, käytettäviin palveluihin sekä teknologiaan. Itsenäiseen suoriutumiseen liittyy elinkaariajattelu. (Ekroos 2007.)

Toimintakykyä voi laskea vamma tai ikääntyminen. Myös jonkin muun syyn vuoksi itsenäisen suoriutuminen voi heikentyä väliaikaisesti tai pysyvästi. Toimintakykyä voi rajoittaa näkö- tai kuuloaistin heikentyminen ja liikkumisen hankaloituminen sekä hahmottamis-, ymmärtämis- ja oppimiskyvyn vaikeudet. Esimerkiksi allergiat voivat haitata toimimista. Esteitä kohtaavat myös lapset sekä lastenvaunujen kanssa liikkuvat. Jokaista ihmistä liikkumis- tai toimimisesteet koskettavat arviolta jopa 40 % elinajastamme. Pysyvästi liikuntarajoitteisia suomalaisista on noin 10 %. Esteettömyyden huomioiminen on laadukkaan ja käyttäjälähtöisen suunnittelun tulos. (Viinikainen & Helin 2002, 8.)

Itsenäistä suoriutumista tuetaan myös teknologisin keinoin. Tuotteilla tuodaan helpotusta arkeen sekä turvallisuutta elinympäristössä toimimiseen. (Hautala 2012, 115). Esteetön www-sivusto edistää yleisesti käytettävyyttä. Sen toteutuksessa on tärkeää se, että erilaiset käyttäjät voivat käyttää sivustoa erilaisin laittein käyttöympäristöissään. Sivustolla on lähtökohtana helppokäyttöisyys. Verkkopalvelun tulee olla looginen ja kielen selkeää. Tekninen sekä sisällöllinen toteutus ottaa huomioon erilaiset käyttäjäryhmät. (Ohtonen 2002, 72.) Tiedottaminen liittyy vahvasti palveluiden saavutettavuuteen ja esteettömyyden toteutumiseen kokonaisvaltaisesti.

2.2 Saavutettava esteetön ympäristö

Ympäristö on vuorovaikutuksessa ihmisen toimintakyvyn kanssa joko mahdollistaen tai estäen, edistäen turvallisuutta tai lisäten tapaturmariskejä, tukien itsenäistä suoriutumista tai vaikeuttaen sitä. Toimintaympäristöön liittyy kotiympäristön lisäksi kodin välitön ympäristö sekä kaupunki ja seutu. (Finne-Soveri & Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2012, 40.)

Ikääntyessä ihmisten liikkuminen vähenee ja matkat lyhenevät. Liikkumisen vähentäminen ei suinkaan ole aina omasta valinnasta kiinni, vaan liikkumismahdollisuudet voivat olla rajallisia. Iän myötä tarve liikkua kodin ulkopuolelle ei katoa mihinkään, päinvastoin. Päivittäiset asioimiset sekä sosiaalisten kontaktien ylläpito pitävät ikäihmisen virkeänä parantaen henkistä hyvinvointia ja tukien myös itsenäistä suoriutumista arjessa. Liikkumisella on yhteys fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin. (Viinikainen & Helin 2002, 8.) Elämänlaadun kannalta on

tärkeää saavuttaa palvelut sekä elää turvallisessa ympäristössä (Eloranta & Punkanen 2008, 33).

Ympäristö on esteetön ja saavutettavissa, kun poistetaan esteet liikunnan, näkemisen, kuulemisen ja ymmärtämisen osalta. Lähtökohta on aina se, että kaikkien ihmisten tarpeiden tulee täyttyä ympäristössä. Elämän sujumiseen ja yhteiskunnallisen osallisuuden ja yhdenvertaisuuden tukemiseen vaikuttavat merkittävästi asuin- ja elinympäristöjen suunnittelu sekä esteetön rakentaminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 61.) Ympäristömme voisi olla sellainen, joka itsessään vähentää ongelmia sekä liikkumiseen liittyvää stressiä (Hautala 2012, 110).

Esteettömyyskartoituksella selvitetään fyysisen ympäristön esteettömyyden taso. Tarkoituksena on selvittää, miten kohdeympäristö palvelee erilaisia käyttäjiä sekä myös antaa toimenpide-ehdotuksia esiin tulevien ongelmakohtien parantamiseksi. Käyttäjillä on erilaisia tarpeita liikkuessaan ja toimiessaan fyysisessä ympäristössä. Esteettömyyskartoituksia tehdään esimerkiksi muistilistan avulla, käyttäjäpalautteen pohjalta tai asiantuntijatyönä tarkkojen lomakkeiden tai työkalujen avulla. Anna Ruskovaaran toimittaman (2009) rakennetun ympäristön esteettömyyskartoitusoppaan mukaan valintaan vaikuttaa se, mihin tietoa kerätään ja käytetään. Uuden rakentamisen suunnitteleminen on eri tilanne kuin kerätä faktoja, jotta ympäristöstä voitaisiin tehdä esteettömämpi. (Ruskovaara ym. 2009, 7.)

Muutoksia rakentamisen käytäntöihin tapahtuu hitaammin kuin tarvetta muutoksille olisi ympäristössä. Säännösten tulee olla viranomaisten asettamia, jotta niitä noudatetaan. Rakentajat, kehittäjät, rakennusliikkeet, arkkitehdit ja kaupunkisuunnittelijat tarvitsevat normien muuttamista, jotta rakennettu ympäristö on saavutettavissa. Toisaalta olemassa olevan asuntokannan, rakennusten ja asemakaavan muuttaminen siten, että esteettömyysnäkökulma otetaan huomioon, vaatii investointeja. (Özer-Kemppainen 2006, 86.)

Jotta voimme saavuttaa yhteiskunnan, joka ottaa huomioon tasavertaisesti kaikkien jäsenten tarpeet, tarvitaan kaikkien tasojen toimijoiden työskentelyä. Rakennetun ympäristön lisäksi pitää ottaa huomioon ympäristö laajemmin. Sel-

keys ja havainnollisuus parantavat ympäristön käytettävyyttä ja turvallisuutta. Yleisesti ottaen ympäristömme on rakennettu niin sanotusti tervejalkaisille nuorille aikuisille. Korjausrakentaminen on välttämätöntä. (Töyrylä & Ropponen 1999, 7-8.) Liitteessä 2 on koottuna esteettömmään rakentamiseen liittyvää lainsäädäntöä sekä asioita, joita eri kohderyhmiltä vaaditaan lain puitteissa otettavan huomioon. Lisäksi eri ohjelmin, sopimuksiin ja strategioihin on kirjattu tavoitteita ja määräyksiä muun muassa vammaisen henkilön asemasta yhteiskunnassa (Liite 3).

2.3 Matkailusta hyvinvointia kaikille

Hyvinvointiin liittyy psyykkisen, fyysisen sekä sosiaalisen ulottuvuuden lisäksi esimerkiksi emotionaalinen, kulttuurinen, hengellinen, koulutuksellinen, taloudellinen, eettinen ja ympäristön huomioiva näkökulma. Kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin saavuttamiseksi pitäisi huomioida kaikki osa-alueet. (Cohen 2008, 8.) Wellness-käsitettä käytetään hyvin yleisesti myös suomen kielessä. Matkailun edistämiskeskus (MEK) on toteuttanut hyvinvointimatkailun peruskartoituksen vuonna 2005, jossa nousi esille, ettei wellness-käsitteen määrittely ole selvää. Wellness-tuote on suunnattu ehkäisemään sairauksia. Ihmiset hakeutuvat wellness-lomalle saadakseen mielihyvää. Tässä on selvä ero terveydenhoitomatkailijaan, jolle matkailu on pakollista terveydellisistä syistä. (Matkailun edistämiskeskus 2005, 10–11.)

Hyvinvointimatkailun MEK on määritellyt hyvän olon tuottamisena matkan päättymisen jälkeenkin. Tarkoituksena ei ole parantaa sairauksia tai korjata kuntoa, vaan pitää yllä tai edistää matkailijan terveyttä sekä tuoda elämään vireyttä. Hyvinvointimatkailun avulla huomioidaan sekä fyysinen että psyykkinen vireyys, antaen hyvän olon kokemuksia kokonaisvaltaisesti ja yksilöllisesti. (Hentinen & Renfors 2009, 3.)

Hyvinvointimatka suuntautuu usein kylpylään tai vastaavaan virkistäytymis- tai rentoutumispalveluun. Matka sisältää hemmotteluhoitoja, saunomista, hyvää ruokaa sekä muita aktiviteetteja esimerkiksi liikuntapalveluista. Hyvinvointimatka on korkeat laatukriteerit täyttävä tuote, jossa ihmisen tarpeet on huomioitu kokonaisvaltaisesti. Ympäristössä on hiukan ylellisyyttä ja se on rauhallinen ja

esteettinen. Henkilökunnalta vaaditaan myös erityisosaamista wellness-matkailutuotteen onnistumiseksi. (Matkailun edistämiskeskus 2005, 11.) Näitä elämyksiä myös liikkumis- ja toimimisesteisten tulisi kyetä saavuttamaan.

Suomen matkailun vahvuuksia ovat erityisesti vapaa-ajanmatkailukeskukset, jotka tarjoavat monipuolisia ja korkeatasoisia palveluja. Tarjolla on esimerkiksi ohjelma-, hyvinvointi- ja kylpyläpalveluja. Luonto ja rauha ovat lähellä. Yleensä myös lentokentät ovat lähellä, jolloin siirtymät eivät ole pitkiä. Näillä tekijöillä on kilpailuetua maailmalla. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010, 15.) Enenevässä määrin matkailupalveluiden tarjonnassa on alettu kiinnittää huomiota ihmisten fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin. Hyvinvointimatkailun kehittämistä edistävät liikuntamahdollisuudet, kylpylät sekä toimiva infrastruktuuri. (Kauppa- ja teollisuusministeriö 2006, 30–31.) Jos nämä toteutuisivat esteettömästi ja olisivat kaikkien saavutettavissa, lisäisi se entuudestaan Suomen matkailun laatua.

2.4 Matkailuympäristöjen kehittäminen

Palvelutuottajien valveutuneisuuden johdosta tiedon tarjonta esteettömyydestä on lisääntynyt. Tiedon tarve on lisääntynyt siitä, kuinka kehitetään saavutettavia ja esteettämiä matkailukohteita. Ikääntyvät ja vammaiset haluavat samanlaisia palveluja ja osallistumisen mahdollisuuksia kuin kaikki muutkin. (Rullaten ry, D4 verkosto oy & Kynnys ry 2011, 1.)

Yhteiskuntamme tuottamat monipuoliset kulttuuri- ja vapaa-ajanpalvelut on tarkoitettu kaikkien ja kaikenikäisten kansalaisten virkistykseksi ja hyödyksi, tukemaan hyvinvointia ja osallisuutta. Vammaisten ihmisten osallistumismahdollisuudet ovat viime vuosien aikana parantuneet, mutta edelleen on esteitä saavuttaa palveluita esimerkiksi puutteellisten liikennejärjestelyjen vuoksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 120–121.)

Desing for All (DfA) periaatteen ideana ja tavoitteena on kehittää kaikille soveltuvaa, saavutettavaa ja esteetöntä yhteiskuntaa. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että tuotteet, palvelut ja ympäristö suunnitellaan niin, että ihmisten toiveet ja tarpeet otetaan huomioon erilaisuudesta huolimatta. Tavoite on, että kaikki ihmiset voivat käyttää tuotteita ja palveluita liikkumis- ja toimintakyvystään riippumatta. (Rullaten ry ym. 2011,1.)

Liikenneyhteydet vaikuttavat merkittäväällä tavalla matkailukohteiden saavuttamiseen. Esimerkkinä tästä on VR Group, joka on luvannut, että junalla pääsee esteettömästi ympäri Suomea, ja joka huomioi palveluissaan eri vammaisryhmät. VR tarjoaa matkustusta helpottavia palveluita jokaiselle asiakasryhmälle. Aikatauluissa näkyy niin sanottu invamerkki junien kohdalla, jotka tarjoavat invapalveluita. Yli 18-vuotias avustava henkilö saa matkustaa ilmaiseksi. InterCity-juniin pääsee sisälle nappia painamalla luiskaa pitkin ja Pendolino-junissa on pyörätuolihiisit, jotka ovat konduktöörin käytettävissä. Kaikilla asemilla on autoille invapaikkoja ja pääsy junalaiturille on esteetön. (Rullaten ry ym. 2011, 267–268.)

Satu Söderlund (2012) tutki opinnäytetyössään lapsiperheiden tarpeita ja esteettömyyden merkitystä majoitus- ja ravintolapalveluissa. Hän teki ryhmähaastattelun rovaniemeläisille äideille. Esteettömyyden näkökulmasta tärkeimmät tulokset osoittivat, että lapsiperheille suunnattujen, esteettömien tilojen tuli olla tilavia ja helppokäyttöisiä sekä saavutettavissa niin tavallisten kuin tuplarattaiden kanssa. Lapsiperheen majoitus- ja ravintolakohteen valintaan vaikuttivat sijainti, hinta, esteetön sisäänkäynti ja ylitse muiden lasten viihtyvyys ja lasten tarpeiden huomiointi. (Söderlund 2012, 75.)

Eva Novari (2010) on kehittänyt ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon (kuntoutuksen koulutusohjelma) opinnäytteenä esteetöntä maisemapolkua Yyteriin. Opinnäytetyö toteutettiin osana Satakunnan ammattikorkeakoulun Sataesteen-hankkeen Kaikkien Yyteri -osahanketta. Tarkoituksena oli kartoittaa ja kehittää luontopolkujen ja liikuntareittien esteettömyyttä Porin Yyterissä. Nykyiset luontopolut osoittautuivat liian esteellisiksi, joten nousi tarve suunnitella ehdotus uudesta esteettömästä maisemapolusta. Novarin opinnäytetyön tärkeänä sanomana toimii se, että pyritään pois ”pelkästään erityisryhmille” -ajattelusta. Sen sijaan ympäristöä suunnitellaan kaikille. (Novari 2010, 59.)

3 Käyttäjät mukana palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä

3.1 Käyttäjälähtöisyys

Käyttäjälähtöisyys on asiakkaan mukaan ottamista suunnittelu- ja kehittämis-työhön. Se voidaan toteuttaa eri tavoilla ja eritasoisena. Tarkoituksena on vastata käyttäjän tarpeisiin. Näitä voivat olla esimerkiksi helppokäyttöisyys, esteettisyys, ekologisuus, edullisuus, huollettavuus sekä muunneltavuus käyttötarkoituksen tai henkilökohtaisten mieltymysten mukaisesti. Huomionarvoista on nostaa esille käyttäjien ja käyttäjäryhmien merkitys innovaatiotoiminnassa. Käyttäjälähtöisyyden hyödyntämiseen on olemassa erilaisia menetelmiä tai lähestymistapoja. (Lappalainen, Apilo, Eerola, Konttinen & Pelkonen 2010, 16–17.)

Living Lab -käsikirjassa Titta-Liisa Koivuparras määrittelee käyttäjälähtöistä suunnittelua asiakkaiden todellisten tarpeiden ymmärtämiseksi (Innovaatio ja osaaminen -verkosto 2010, 5). Käyttäjä- sekä kysyntälähtöisyydessä on kyse siitä, että otetaan huomioon asiakkaiden, kuluttajien ja kansalaisten tarpeet niin yksityisellä kuin julkisella puolella. Tämän toteutuminen edellyttää kannustavia markkinoita sekä innovaatioprosesseja käyttäjien ja kehittäjien kesken. Nykyisin asiakkaille etsitään uusia ratkaisuja sen sijaan, että etsittäisiin tuotteille asiakkaita. Kilpailukykyyn liittyy käyttäjätarpeiden oivaltaminen ennen kilpakumppaneita. Uudessa innovaatiopolitiikassa on linjattu ottaa huomioon käyttäjien tarpeet tuotteiden ja palveluiden kehittämistyössä sekä antaa enemmän arvoa käyttäjien ja kehittäjien yhteistyölle. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2008, 7-8.)

Innovaatiotoiminnan sanastossa törmää nykyisin kysynnän- ja käyttäjälähtöisyyden sanaparteen. Käyttäjien tarpeiden on erityisesti vastattava tilaajan kysyntään toimialueilla, joilla on suurta yhteiskunnallista painoarvoa ja jotka koskettavat ihmisiä laajemmin. Näihin alueisiin kuuluvat muun muassa liikenne, terveys ja hyvinvointi, turvallisuus sekä asuminen. Tuotekysynnästä siirrytään ongelman ratkaisuun. (Kangas.)

3.2 Living Lab -toiminta

Living Lab -toiminnassa pyritään monialaiseen ajatteluun. Siinä on tärkeää ihmiskeskkeinen lähestymistapa. Eri tieteenalat tekevät yhteistyötä laajan ymmärryksen luomiseksi. Living Lab -menetelmässä toiminta pohjautuu aitoihin kokemuksiin elämisenympäristöissä. (Innovaatio ja osaaminen -verkosto 2010, 11.)

Living Lab -toimintamallissa pyritään luomaan vuorovaikutusta tuotteiden, palveluiden sekä kehittäjien ja käyttäjien välille tosielämän toimintaympäristöissä. Living Lab -toiminnalle ei ole yhtä määritelmää tai tekotapaa, vaan se vaihtelee toimijoidenkin mukaan. Living viittasi alun perin aitoon tai aitoa vastaavaan kotiympäristöön, jossa tutkimuksia tehtiin etenkin asumiseen liittyen. Lab taas tarkoitti käyttäjäkeskeistä tutkimusmenetelmää kotiympäristöissä. Eurooppaan ja Suomeen tullessa termin määritelmä on muokkaantunut siinä määrin, että se viittaa nykyisin lähes kaikkeen tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaan, jota tehdään käyttäjälähtöisesti. Tähän liittyy vahvasti siis käyttäjien osallistuminen ja osallistaminen kehitystyölle. (Ammattikorkeakoulujen neloskierre-hanke 2012, 6-11.)

Living Lab -toiminta tarvitsee vakiintuakseen yhteistä kieltä ja käytäntöjä. Tuotteiden ja palveluiden käyttäjä osallistuu omissa arkiympäristöissään tutkimukseen, kehitykseen ja innovointiin. Käyttäjä on Living Lab -toiminnassa osallisena kehittämisprosessissa. Tarkoituksena on perehtyä siihen, kuinka hyvin tuote tai palvelu vastaa itse käyttötarkoitusta. Tilanteessa hyödynnetään useita eri tutkimusmetodeja, joiden avulla haetaan ymmärrystä kuluttajan arkipäivään. (Innovaatio ja osaaminen -verkosto 2010, 9 ja 11.)

Living Lab -käsikirjan mukaan kaikki toimijat kootaan ekosysteemiin ja heidän välilleen luodaan suhteet. Käyttäjä on osa monitoimijaverkostoa. (Innovaatio ja osaaminen -verkosto 2010, 11.) Living Lab -toiminnassa toimii usein monialainen tiimi, joka hallitsee koko ekosysteemiä. Yksittäiseen kohteeseen tai tilanteeseen valitaan siihen sopivin toimijajoukko. Jokaisella on oma roolinsa ja tehtävänsä, mutta ekosysteemi on myös dynaaminen. (Ammattikorkeakoulujen neloskierre-hanke 2012, 14.)

Living Lab -käsikirja (2010) tiivistää käyttäjän roolin toteamalla käyttäjän olevan toiminnan ydin. Jos kehittämistyö on jollain tavoin henkilökohtaista käyttäjälle, vaikuttaa se sitoutumisena yhteistyöhön. Hyvällä perehdyttämällä käyttäjät osaavat toimia tilanteessa hyödyntäjän tarvitsemalla tavalla. (Innovaatio ja osaaminen -verkosto 2010, 19, 37 ja 40.) Tämä opinnäytetyö toteutetaan käyttäjälähtöisesti Living Lab -menetelmää hyödyntäen.

4 Kohti esteettömiä ympäristöjä

4.1 Esteettömän suunnittelun ensiaskeleita

Viime vuosikymmenien aikana on suunnittelu- ja rakennuskäytännöissä vähitellen otettu huomioon useimmat eri käyttäjäryhmät. Kuusikymmentäluvun lopulla kaavoituksessa alettiin ottaa huomioon lasten oikeudet, jalankulkijoiden ja kevyen liikenteen tarpeet, aiemmin huomioitujen autojen sijaan. Rakennussuunnittelu tehtiin 1970-luvulle asti aikuisen miehen mittoja ja toimintakykyä käyttäen. Ensimmäistä kertaa keskusteluihin nousivat myös naisnäkökulma, liikuntaesteisten erilaiset tarpeet sekä ekologiset kysymykset. (Könkkölä 2010.)

Rakennuslainsäädäntöön saatiin vuonna 1973 pykälä (maankäyttö- ja rakennusasetus 85 a §), joka edellytti yleisölle rakennetuissa tiloissa riittävää huomiota niiden henkilöiden tarpeisiin, joilla oli heikentynyt liikunta- tai suunnistautumiskyky. Julkisten rakennuksien hissien tarve huomioitiin vuonna 1978, ja tämän myötä Suomen rakentamismääräyskokoelmaan lisättiin aihetta koskevat määräykset ja ohjeet. Askel askeleelta esteettömyyteen alettiin suhtautua vakavammin. Ympäristöministeriö antoi vuonna 1985 rakentamista koskevat tiukemmat määräykset ja ohjeet. Vammaispalvelulaki tuli voimaan vuoden 1988 alusta (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista), jonka 7 § kuuluu seuraavasti: *Kunnan on huolehdittava siitä, että kunnan yleiset palvelut soveltuvat myös vammaiselle henkilölle.* (Könkkölä 2010.)

Rakennusasetus uudistui 1990-luvulla, jolloin alettiin puhua tiloista, jotka ovat jokaisen saavutettavissa. Asetukseen tuli pykälä (rakennusasetus 77 §), jonka mukaan jokaisen rakennuksen tulee soveltua myös lapsille, vanhuksille ja

vammaisille sen mukaan kuin rakennuksen käyttö edellyttää. (Könkkölä 2010.) Rakennusmääräykset ovat esteettömän ympäristön toteuttamisen taustalla.

4.2 Etelä-Karjalan esteettömyyteen liittyviä tavoitteita ja toimenpiteitä

Etelä-Karjalan hyvinvointistrategiassa ”Monipuolisesti kehittyvä, hyvinvoiva Etelä-Karjala” yhtenä strategisena tavoitteena on viihtyisä, turvallinen asuin- ja elinympäristö. Tämän tavoitteen osatavoitteena ovat monipuoliset ja asukaslähtöiset asumismuodot ja muunneltavat toimitilat. Osatavoitteessa korostuu käyttäjälähtöisyys sekä esteettömyys. Lisäksi toimitilojen rakentamisessa otetaan huomioon erilaisten käyttäjien tarpeet. Tämän strategisen tavoitteen toteuttaminen ei vaadi resursseja vaan toimintatapojen ja asenteen muutosta. Ikääntyvien skenaariossa tavoitteena on, että alueella on tarjolla toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä aktiviteetteja ja niitä myös käytetään. (Hiltunen-Toura, Kaljunen & Partanen 2011, 14, 23 ja 42.)

Lappeenrannan vammaisneuvosto on laatinut vuosille 2011–2015 Vammaispoliittisen ohjelman teemalla osallisuutta ja yhdenvertaisuutta kaikille lappeenrantalaisille. Ohjelman tavoitteena on lappeenrantalaisen vammaisen henkilön kannalta vahvistaa itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta. Lisäksi tavoitellaan esteettömän rakentamisen edistämistä ja palveluiden saatavuutta. Jokaiselle kuntalaiselle halutaan taata valinnanvapaus ja yhdenvertaisuus asumiseen, perhe-elämään, viestintään, kommunikointiin ja asiointiin. Lappeenrannan keskustaan on tehty esteettömyyskartoitus. Vammaispoliittinen ohjelma konkretisoi myös Etelä-Karjalan hyvinvointistrategiaa 2011–2015 sekä toteuttaa paikallisella tasolla Suomen vammaispoliittista ohjelmaa. (Lappeenrannan vammaisneuvosto 2011, 3, 6 ja 22)

Lappeenrannan vanhuuspoliittinen ohjelma vuosille 2006–2010 painotti hyvää itsenäistä ikääntymistä. Siinä oli asetettu tavoitteita myös vuosille 2011–2017. Ohjelman tavoitteena oli muun muassa liikkumisen turvaaminen kodin ulkopuolella sekä kotona asumisen mahdollistaminen. Näissä korostuu liikuntaesteetön elinympäristö sekä mahdollisuus turvalliseen ja itsenäiseen liikkumiseen. (Sosi- aali- ja terveystyö 2006, 12 ja 19.)

Lappeenrannassa on opinnäytetyönä kartoitettu urheilutalon ja uimahallin esteettömyyttä vuonna 2006. Tarkoituksena oli selvittää, miten liikuntaesteiset käyttäjät on huomioitu näissä kohteissa ja mitä mahdollisuuksia heillä on harrastaa liikuntaa. Opinnäytetyössä toteutettiin käyttäjä- ja käytettävyystudkimus. Käyttäjätutkimus urheilutalon ja uimahallin erityisryhmille sekä järjestöille toteutettiin kyselynä. Käyttäjäkoehenkilöt olivat mukana käytettävyystudkimuksessa. Käyttäjät olivat melko tyytyväisiä, ongelmia ilmeni lähinnä parkkipaikan ahtaudessa sekä painavien ovien kanssa. Havainnoinnissa huomattiin puutoksia liikuntaesteisten wc-tiloissa. Ovien leveys, kynnykset ja hissin puuttuminen aiheuttivat ongelmia liikkumisessa. Tulosten perusteella tehtiin korjausehdotuksia urheilutalolle ja uimahallille. (Backman, Kansikas & Korhonen 2006.)

Satu Siekkilä (2010) on kartoittanut kylpyläpalveluiden esteettömyyttä Imatralla. Hän teemahaastatteli kuutta palveluiden käyttäjää. Kehittämisen tarpeita ilmeni käsijohteissa ja luiskissa. Lisäksi välimatkoja pidettiin pitkinä niin sisä- kuin ulkotiloissa. Kylpylän sisätila koettiin sekavana, ja asian parantamiseksi toivottiin selkeämpää opastusta. Tuoleja ja pesupenkkejä toivottiin lisää eri istuinkorkeuksilla. Tukikahvojen puuttuminen sekä äkilliset tasoerot aiheuttivat ongelmallisia tilanteita. Liukkaus todettiin yleensä kylpylässä esteettömyyttä haittaavaksi tekijäksi. (Siekkilä 2010, 26–38.)

4.3 Esteettömät matkailupalvelut Etelä-Karjalassa

Esteettämiä matkailupalveluita on tarjolla Etelä-Karjalassa lähinnä majoituspalveluina. Näitä kohteita voi kuka tahansa lisätä suomikaikille.fi-palveluun. Näin ollen esteettömyyttä ei ole varsinaisesti arvioitu kohteessa vaan se on ilmoittajan oma arvio. Esteetöntä matkailupalvelua Suomessa -oppaassa mainitaan Lappeenrannassa ja Imatralla olevan apuvälinein saavutettavia museoita. Parikkalassa on tarjolla esteettämiä lomamökkejä. Toimintakeskus Suvanto Savitaipaleella tarjoaa esteettämiä kylpylä- ja fysioterapiapalveluja. (Rullaten ry ym. 2011, 89, 135–137, 168 ja 193). Parikkalassa sijaitsee Siikalahden luonnonsuojelualue. Siellä pysäköintialueen yhteydessä on lintujen katselulava, joka soveltuu liikkumis- ja toimimisesteisille. (Metsähallitus 2013.)

Yksi tärkeä osa esteettömyysketjua on saavutettavuus. Tämän vuoksi otin esimerkiksi junalla liikkumisen ja rautatieasemat Etelä-Karjalan alueella. Lappeenrannan rautatieasemalla on korkeat laiturit ja pääsy kohteeseen vaatii ennakkoilmoittautumista kaksi vuorokautta ennen matkaa. Avustavaa palvelua on saatavilla. Parkkipaikalla on pysäköinti ja esteettömät autopaikat. Luiskaa pitkin pääsee sisälle asemarakennukseen. Parikkalan rautatieasemalla on matalat laiturit, mutta asemarakennus ei ole enää käytössä. Imatralla on matalalaituri ja saattoliikenteellä voi ajaa laiturille asti. Avustuspalvelua on myös saatavilla (Rullaten ry ym. 2011, 276, 285–286 ja 290). Kysyessäni tarkennusta laiturille ajamisesta, VR:n Asiakaspalvelukeskuksesta Tapio Linnasalo vastasi sen vaihtelevan asemakohtaisesti. Laiturialueelle ajaminen esimerkiksi invataksilla vaatii erikoislupaa, jonka myöntökriteerit vaihtelevat asema- ja tapauskohtaisesti. Linnasalo antoi esimerkkinä Imatran rautatieaseman, jossa on invatakseja varten erillinen ajoluiska, jota pitkin invataksit voivat viedä matkustajia laiturille. (Linnasalo 2013.)

5 Opinnäytetyön tarkoitus ja kehittämistehtävät

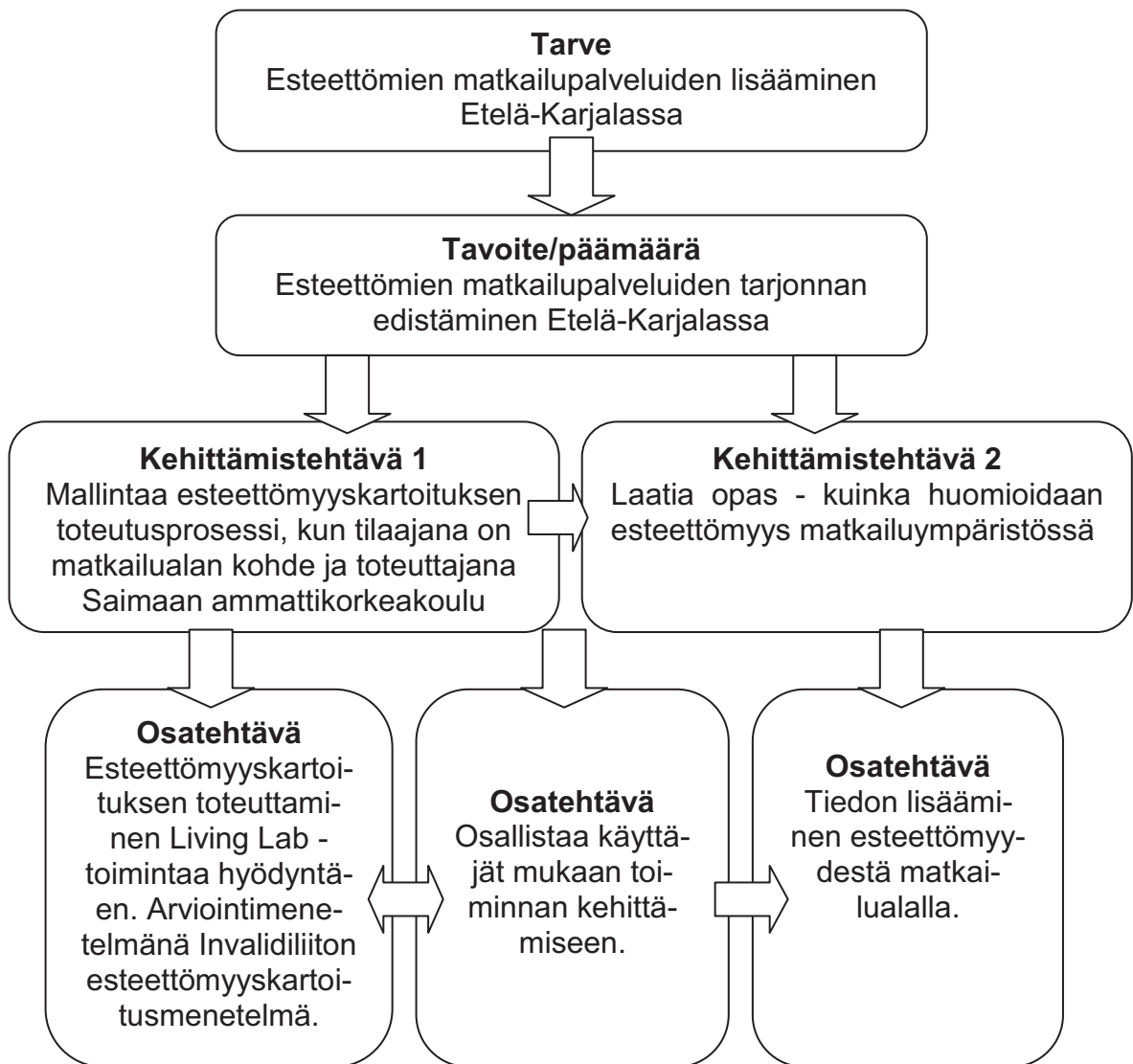
5.1 Tavoitteet ja kehittämistehtävät

Opinnäytetyöni tavoitteiden asettelua ja toimenpiteitä avaan sovelletusti Suunta-toiminnan ja arvioinnin suunnittelumallin avulla. Tämä toteutusmalli kulkee mukana tavoitteen asettelusta (kuvio 1) prosessin arviointiin saakka. Tässä työssä käyn mallin avulla läpi toteutusta (liite 1), vaikka se varsinaisesti on suunnittelu-työkalu. Jonkin verran muutan mallin käsitteitä paremmin opinnäytetyöhön sopiviksi.

Tavoitteena opinnäytetyössäni on edistää esteettömien matkailupalveluiden tarjontaa Etelä-Karjalassa. Visiona on matkailua kaikille. Haluan opinnäytetyölläni lisätä alan toimijoiden tietoutta, ymmärrystä ja oivallusta esteettömyyden tärkeydestä. Opinnäytetyölläni haluan edistää liikkumis- ja toimimisesteisten hyvinvointia sekä osallistumisen mahdollisuuksia.

Tarkoituksena opinnäytetyössäni on mallintaa esteettömyyskartoituksen toteutusprosessi tilaajan ollessa matkailualan kohde ja toteuttajana Saimaan ammat-

tikorkeakoulu (kehittämistehtävä 1). Lisäksi tarkoituksena on laatia opas siitä, kuinka huomioidaan esteettömyys matkailuympäristössä (kehittämistehtävä 2). Laadin rakennusmääräyksiin sekä esteettömyyskartoituskokemukseen pohjaten Esteittä matkalle -oppaan.



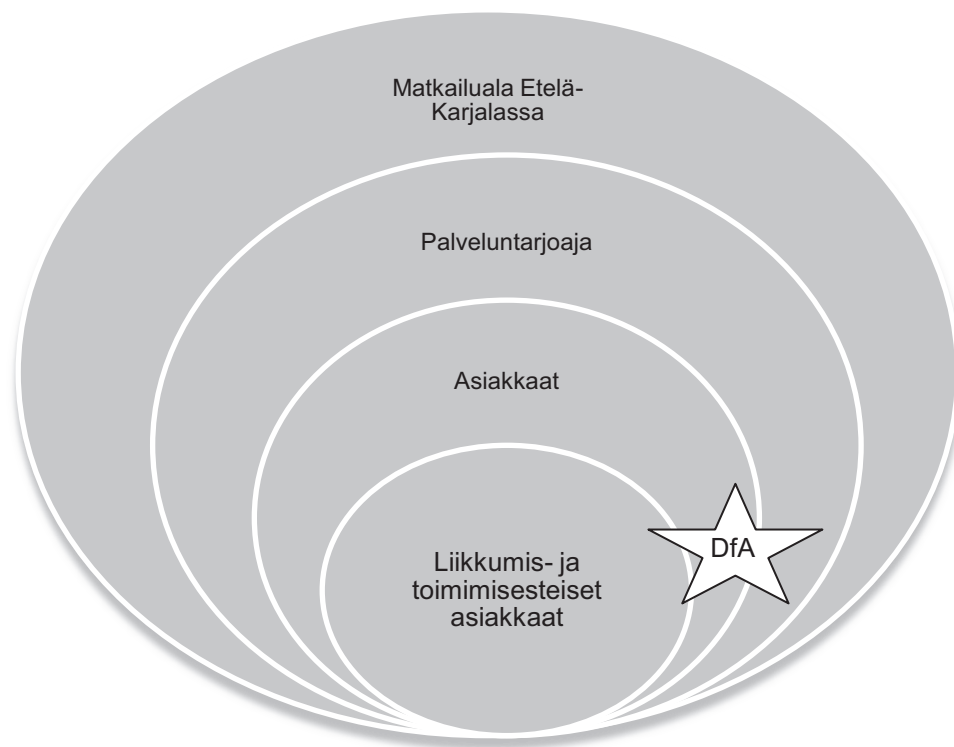
Kuvio 1. Tavoitteiden ja tehtävien asettelua

Kehittämistehtävät sisältävät osatehtäviä. Mallintamista edeltää esteettömyyskartoituksen toteuttaminen Lappeenrannan kylpylässä korostaen käyttäjälähtöisyyttä. Toimintamenetelmänä on Living Lab -malli, jossa käyttäjät, kehittäjä sekä hyödyntäjä yhdessä kehittävät toimintaa. Kartoituksessa käytän apunani In-

validiliiton kehittämää lomakkeistoa esteettömyyden arviointiin. Oppaan osatehtävänä on tiedon lisääminen esteettömyydestä matkailualalla.

5.2 Kohderyhmä ja kehittämisen kohde

Opinnäytetyön kohderyhmänä on matkailuala ja palvelutarjoajat (kuvio 2). Kehittämiskohteena on etenkin Lappeenrannan kylpylän tuottamat palvelut, joita esteettömyyskartoituksen avulla tarkastellaan. Keskiössä ovat palvelunkäyttäjät eli asiakkaat, joita varten palvelua tuotetaan. Esteettömyyskartoituksessa kiinnostuksen kohteena on etenkin liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden suoriutuminen Lappeenrannan kylpylässä. Näitä palvelun käyttäjiä voivat olla ikääntyneet, vammaiset henkilöt tai lapsiperheet. Informaatiota esteettömyydestä jaetaan Esteittä matkalle -oppaan muodossa laajemmin Etelä-Karjalan matkailualan yrityksille.



Kuvio 2. Kohderyhmä ja kehittämisen kohde

Mukana kehittämistyössä ovat käyttäjät ja matkailualan yrityksen edustaja. Opinnäytetyössä suoritettavan mallintamisen avulla tavoitellaan myös matkailualan yritysten kiinnostusta esteettömien palveluiden kehittämiseen.

5.3 Opinnäytetyöhön liittyvät eettiset näkökohdat

Huomioni kiinnittyi esteettömien matkailukohteiden vähäisyyteen Etelä-Karjalassa. Alue on erittäin haastava esteettömyyden toteuttamiselle korkeusvaihtelujen vuoksi. Esteettömien matkailukohteiden kehittämistarve on yhteiskunnallinen, vaikkakin Suomessa on alueita, joissa ollaan ehkä askeleen edellä Etelä-Karjalaa. Yhteiskuntamme tilanne on muuttumassa, kun suuret ikäluokat saavuttavat eläkeiän ja vanhentuvat. Esteettömien kohteiden tarve nousee, kun niiden käyttäjät lisääntyvät.

Tavoitteenani oli lisätä esteettömien matkailukohteiden määrää Etelä-Karjalassa. Tavoite määrytyi käyttäjäpalautteeseen pohjautuen ja tutustuen alueen esteettömien matkailupalveluiden tarjontaan. Tavoitteen taustalla on arvoja. Kaikilla ei ole samanlaista mahdollisuutta yhdenvertaisuuteen ja tasa-arvoon sekä näiden kautta osallisuuteen, koska yhteiskuntamme ei ole esteetön ja kaikkien saavutettavissa. Jokaisella on samankaltaiset oikeudet matkustaa ja saada elämyksiä. Tässä kohden nousee esille kaksi eettistä ongelmaa eli palveluiden vähäisyys sekä osallisuus ja yhdenvertaisuus, joihin molempiin halusin tarttua opinnäytetyössäni tavoitteiden ja toimenpiteiden kautta. Opinnäytetyössäni käyttäjät pääsivät ilmaisemaan mielipiteensä ja tuomaan esille hiljaista tietoa. Tavoitteen todelliseen saavuttamiseen on pitkä matka, mutta yksikin esteetön kohde on lisännyt esteettömien matkailukohteiden tarjonnan määrää ja ollaan näin lähempänä päämäärää.

Ennen esteettömyyskartoituksen tekoa oli eettisesti pohdittava omaa roolia tilanteessa. Esteettömyyskartoituksen tekijänä ja tiedon jakajana on eettinen vastuu. Esteettömyyden kannalta tämä tarkoittaa palautteen antoa vaaroista ja esteistä, joilla ennaltaehkäistään esimerkiksi kaatumista.

Käyttäjien kanssa oli sovittava etukäteen yhteistyöstä ja sen eettisistä piirteistä. Living Lab -toimintaan liittyy myös riskejä, joita ovat muun muassa vahingonkorvaus sekä salassapito. Vapaaehtoisilla toimijoilla ei ole vakuutusturvaa. (Innovaatio ja osaaminen -verkosto 2010, 24.) En pystynyt takaamaan tilojen esteettömyyttä. Näihin liittyen käyttäjät saivat tietoa suostuessaan (Liite 4) toimintaan ja se ilmeni myös saatekirjeessä (Liite 5). Toiminta oli käyttäjille vapaaehtois-

toista ja he saivat itse määrätä, missä laajuudessa osallistuivat opinnäytetyöni toteutukseen. Lisäksi sovin, saako käyttäjiä kuvata esteettömyyskartoitustilanteessa ja oliko kuvia lupa julkaista opinnäytetyön yhteydessä. Ei ollut tarkoituksenmukaista käyttää sellaisia kuvia, joissa henkilöt olisivat tunnistettavissa. Mukana olleiden käyttäjien nimiä ei mainittu opinnäytetyössäni.

Osallistuva havainnointi tutkimusmenetelmänä sisältää eettisiä ongelmia. Esimerkiksi sillä on merkitystä, paljonko havainnoitavat saavat etukäteen tietoa havainnoinnin kohteista. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2007, 209.) Tässä opinnäytetyössä jokaisella esteettömyyskartoitukseen osallistuvalla oli tilanteesta samat ennakkotiedot, joita pyrin parantamaan yhteisellä tapaamisella ennen varsinaista kartoitustilannetta.

Myös kohdeyritykseltä eli hyödyntäjältä selvitin esteettömyyskartoitukseen liittyvät salassapitoasiat ja niistä sovittiin tutkimusluvassa. Esteettömyyskartoituksesta tuotettu raportti on kohdetta varten, eikä sitä sellaisenaan esitetä opinnäytetyössäni. Esteettömyyskartoituksessa tuotettu materiaali, esimerkiksi mittaus tulokset sekä valokuvat, hävitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Niitä ei siis ole lupa käyttää muissa yhteyksissä.

Opinnäytetyön sekä tuotosten kirjoittajana minulla on vahva moraali. Hyviin tieteellisiin tapoihin kuuluu muun muassa toimiminen rehellisesti, huolellisesti sekä tarkasti (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002, 3). Olen tiedostanut eettiset periaatteet ja toiminut niiden mukaisesti. Tieteellisen tutkimustyön vaatimuksena on myös se, että tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohdallisesti sekä vaadittavalla tavalla (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002, 3). Avasin tarkasti opinnäytetyössäni prosessin. Tieteellisen kirjoittamisen taitoa harjoittelin opinnäytetyöni kirjoitusprosessissa. Tekstiä lainatessa lainauksen kohdalla on käytettävä lähdemerkintöjä (Hirsijärvi ym. 2007, 26).

6 Opinnäytetyön toteutus

6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytteen tuloksena syntyy jokin tuotos (Vilkka & Airaksinen 2003, 51). Tässä opinnäytetyössä niitä ovat esteettömyyskartoitusraportti, mallinnus sekä opas. Tekstiosuuksiltaan tuotosten täytyy palvella kohderyhmää, joka pitää huomioida niitä tuotettaessa. Tärkeää on pohtia, minkälaista mielikuvaa tuotoksilla haluaa kohderyhmälle antaa. (Vilkka & Airaksinen 2003, 51–52.) Matkailuyrityksille suunnatulla oppaalla vien tietoa alalle esteettömyydestä. Opas on esimerkki myös selkokielisestä toteutuksesta.

Tuotosten tavoitteena on erottua muista vastaavista (Vilkka & Airaksinen 2003, 53). Kokoamani opas matkailupalveluiden kehittämiseen on fokusoitu käsittämään Etelä-Karjalan aluetta ja se pitää sisällään omat erityispiirteensä. Vilkka ja Airaksinen (2003, 53) painottavat tuotosten lähdekritiikkiä. Suomessa esteettömyyteen liittyvä toimija on esimerkiksi Invalidiliitto. Useimmat Internet-sivustot on linkitetty Invalidiliiton tai muun vastaavan isomman toimijan sivuston alle. Tämä kertoo materiaalin luotettavuudesta. Moni opinnäytetyöni lähde on ministeriöiden tuottamaa materiaalia, jota myös voi pitää luotettavana tietolähteenä.

Toiminnallisesti toteutettavaan opinnäytetyöhön voi liittyä selvityksen tekemistä tutkimuksellisin keinoin. Tällä tavoin saatetaan tuottaa esimerkiksi sisältöjä oppaaseen. (Vilkka & Airaksinen 2003, 58, 59 ja 63.) Tutkimuksellinen osuus tässä opinnäytetyössä toteutetaan Living Lab -menetelmällä, osallistuvalla havainnoinnilla sekä esteettömyyskartoituksen keinoin. Lisäksi laadullisia piirteitä on käyttäjien palautteen keräämisessä (liite 6) esteettömyyskartoituksen toteuttamisen jälkeen. Sen tarkoituksena on saada kokonaiskuvaa käyttäjien kokemuksesta.

6.2 Esteettömyyden kartoittaminen

Lappeenrannan kylpylään toteutettu esteettömyyskartoitusta tehtiin Living Lab –menetelmää ja osallistuvaa havainnointia hyödyntäen. Lisäksi esteettömyyden kartoittamisessa huomioitiin sekä asiantuntijan että käyttäjien näkökulmat.

6.2.1 Living Lab -toiminta

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä Living Lab -toiminta tarkoittaa sitä, että käyttäjät ovat prosessissa osallisina aktiivisina toimijoina. Heidän tehtävänä on nostaa kartoituksessa esiin ongelmia ja parannusideoita. Käyttäjän asema muuttuu näin objektista subjektiksi, jolloin kartoituksen kohde voi inspiroitua palvelun kehittämisessä (ks. Innovaatio ja osaaminen -verkosto 2010). Tarkoitus on kuunnella käyttäjiä ja yrittää saavuttaa heidän kokemuksensa. Käyttäjillä ei tarvitse olla mitään erityistä osaamista, vaan heidän kokemuksena on se, mikä merkitsee.

Opinnäytetyössäni Living Lab -ekosysteemin toimijoista oli mukana käyttäjä, hyödyntäjä sekä kehittäjä. Käyttäjän tulee olla tilanteessa mukana avoimin mielin sekä olla valmis antamaan rehellistä palautetta kohteesta. Hyödyntäjänä on esteettömyyskartoituksen kohteen edustaja, joka tulee hyödyntämään Living Lab -toimintaa palvelunsa kehittämisessä. Hän myös osallistui kartoituksen käytännön toteutukseen. Itse toimin kehittäjänä ja edustin silloin Saimaan ammattikorkeakoulua.

Käyttäjät olivat osallisena koko prosessissa. Käyttäjäryhmä, käyttäjäraati tai käyttäjäarvioitsijat ovat esteettömyyskartoituksessa mukana oleva liikkumis- ja toimimisesteisistä koottu kokoonpano. Lähdin kartoittamaan sopivia käyttäjiä ammattikorkeakoulun kokemuskouluttajien kautta. Käyttäjien oli tarkoitus edustaa eri käyttäjäryhmiä eli profiileja. Lähestyin henkilöitä puhelimitse tai sähköpostitse ja kerroin opinnäytetyöni tarkoituksesta.

Ennen kartoitustilannetta tapasimme yhteistyöpalaverissa, missä oli tärkeää rakentaa luottamuksellista suhdetta prosessiin mukaan tuleviin käyttäjiin. Näitä käyttäjiä osallistui palaveriin neljä henkilöä, mutta yksi henkilö estyi osallistumasta esteettömyyskartoitukseen. Suostumuslomake (liite 4) sekä saatekirje (liite 5) toimitettiin sähköpostitse käyttäjille reilu viikko ennen palaveria. Yhteistyöpalaverissa keräsin suostumuslomakkeet käyttäjiltä, jossa kerroin heille muun muassa sen, että osallistuminen on vapaaehtoista, osallistuminen tapahtuu oman kunnon mukaan, omalla vastuulla ja tehtävästä voi irrottautua koska tahansa.

Käyttäjälähtöiseen esteettömyyskartoitukseen osallistui kolme eri käyttäjäryhmän edustajaa (kuulo- sekä näkövammaisen ja pyörätuolia apuvälineenä käyttävä henkilö). Itselläni oli mukana kartoitustilanteessa lastenvaunut. Kartoituksen jälkeen keräsin palautetta arvioinnista kohteiden mukaisesti (esimerkiksi sisäänkäynti, pukuhuoneet ja hotellihuone) sekä yleisiä tuntemuksia arvioinnin tekemisestä ja kohteen esteettömyydestä. Käyttäjillä oli mahdollisuus osallistua raportin sisältöön palautteellaan, jota sainkin kolmelta henkilöltä.

6.2.2 Osallistuva havainnointi

Living Lab -toimintaa voi toteuttaa osallistuvan havainnoinnin avulla. Tutkijan rooli tilanteessa on tehdä havaintoja ilmiön ja tutkittavan vuorovaikutuksesta. Tutkija osallistuu tilanteeseen sekä ihmisenä että tutkijana. Metodien avulla saadaan tietoa tutkittavien omakohtaisista kokemuksista suhteessa yhteisöön. Osallistuvalla havainnoinnilla siirretään hiljaista tietoa. (Vilkkä 2005, 120–121.)

Havainnoinnista osallistuvaa tekee se, että havainnointi muotoutuu vapaasti tilanteessa eikä ole tarkasti etukäteen jäsenneltyä. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on tarkkailtavan ryhmän jäsen, jolloin tutkija osallistuu toimintaan tutkittavien ehdoilla. Nämä tutkimukset tapahtuvat yleensä kentällä. (Hirsjärvi ym. 2007, 209 ja 211.)

Kun havainnoidaan todellisuutta, ei väliin tule ylimääräisiä tulkintoja. Tilanne ei ole sidoksissa sanalliseen viestintään, vaan myös eleistä, ilmeistä, liikkeistä ja toimintaprosesseista voidaan tehdä havaintoja. (Anttila 1998, 221.) Havainnoimalla saadaan välittömästi suoraa tietoa, kuinka yksilöt, ryhmät tai organisaatiot toimivat ja käyttäytyvät. Se on todellisen elämän ja sitä ympäröivän maailman tutkimista. Havainnointitilanteessa ei välttämättä pysty kirjaamaan kaikkea ylös, jolloin tutkijan täytyy vain pystyä muistamaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 208–209.)

Esteettömyyskartoituksessa voidaan hyödyntää mittaustyövälineitä. Näillä esteettömyyden arvioinnin mittaustyökaluilla/-välineillä tarkoitan kaltevuusmittaa, jousivaakaa, luksimittaria, induktiosilmukatesteriä ja rullamittaa. Lopulta kävi kuitenkin niin, ettei työvälineitä saatu arvioinnin tueksi rullamittaa lukuun ottamatta, koska muita työvälineitä ei ollut saatavilla.

Osallistuvana havainnoijana tein havaintoja ympäristöstä ja käyttäjistä esteettömyyskartoitustilanteessa 22.3.2013. Tein havainnoistani muistiinpanoja, jotka olivat tarkkoja mittaustuloksia tai yleensä ihmisten suoriutumista Lappeenrannan kylpylässä. Yksi tärkeä työvälineeni oli kamera.

6.2.3 Esteettömyyskartoitus

Esteettömyyden kartoittamiseen on useampia eri toteuttamistapoja. Asiantuntija-arvioinnissa ammattilainen, joka on hyvin perillä esteettömyysasioissa, toteuttaa kartoituksen yhdessä tilaajan kanssa. Esteettömyyskierroksella kerätään tietoa sidosryhmien tarpeista sekä esteistä rakennetussa ympäristössä. Mukana on suunnittelijoita, alueen asukkaita ja liikkumisesteisiä henkilöitä. Käyttäjärvioinnissa liikkumis- ja toimimisesteisistä kootaan ryhmä arvioimaan esteettömyyttä omista lähtökohdistaan. Näin saadaan arvokasta kokemuksellista tietoa, mutta arviointi saattaa jäädä subjektiiviseksi tai painottua tiettyihin ongelmakohtiin. (Ruskovaara ym. 2009, 9.)

Tässä opinnäytetyössä otan huomioon sekä asiantuntijan että käyttäjien kokemukset tilan toimivuudesta. Tämän valinnan tein sen vuoksi, että kartoitus olisi mahdollisimman tarkka ja monitahoinen eikä painottuisi vain mukana olevien käyttäjäryhmien tarpeisiin. Käytännössä kartoituksen tekeminen tarkoittaa tilan havainnointia, käyttäjäpalautteen keräämistä ja valokuvaamista.

Esteettömyyskartoitustilanteessa otetaan tarkkoja mittoja kohteesta ja kuunnellaan käyttäjien kokemuksia ja näkemyksiä. Tilan toimivuudesta käyttäjät voisivat antaa esimerkiksi seuraavanlaista palautetta: ”Opastaulun teksti ei erotu taustastaan. Tilassa on paljon häiritsevää taustamelua. Asiakaspalvelutiskissä on kaksi korkeutta, joka helpottaa erilaisten käyttäjien asiointia. Pyörätuolilla pääsee hyvin pöydän äärelle ja polvitilaa on tarpeeksi.” Esimerkiksi polvitilan osalta mitataan pöydän alla olevan vapaan tilan korkeus, syvyys ja leveys. Saatuja mittoja verrataan analyysivaiheessa rakennusmääräysten mittoihin.

Esteettömyyskartoituksen asiantuntija-arviointi alkoi arviointimenetelmän valinnalla. Halusin tehdä kokonaisvaltaisen arvioinnin ja valitsin tämän vuoksi Invalidiliiton lomakkeiston, koska se on yksityiskohtainen ja sopii sisällöltään matkailukohteen arviointiin. Painoarvo oli kuitenkin käyttäjien palautteessa. Itsenäisen

suoriutumisen innovaatiokeskus Karelia ammattikorkeakoulussa on toteuttanut käyttäjälähtöistä esteettömyysarviointia Invalidiliiton lomakkeiston perusteella ja kokenut sen toimivaksi (Ekroos 2013). Tämä oli myös perusteluna omalle valinnalleni. On olemassa monenlaisia muistilistoja esteettömyyden kartoitukseen, jotka soveltuvat hyvin käyttäjille kartoituksen tueksi. Nämä eivät olleet kuitenkaan tarpeeksi kattavia omaan vaatimustasooni esteettömyyskartoituksesta, jossa tahdoin ottaa huomioon mahdollisimman monen eri käyttäjän näkökulmat.

Esteettömyyskartoitus tehtiin 22.3.2013 Lappeenrannan kylpylässä. Kirjoitin raportin pian kartoitustilanteen jälkeen, jolloin tilanne oli tuoreessa muistissa. Kirjoittamaani raporttiin pyysin käyttäjiltä palautetta. Toukokuussa 2013 kävin tuotetun raportin läpi yrittäjän kanssa. Yrityksellä on mahdollisuus hyödyntää raporttia ja kehittää palvelujaan vastaamaan liikkumis- ja toimimisesteisten tarpeita. He voivat näin toimia esimerkkinä muille yrittäjille.

6.3 Opas matkailupalveluiden kehittämiseksi

Lappeenrannan kylpylään toteutettu esteettömyyskartoitus loi pohjaa Esteittä matkalle -oppaalle. Oppaan kokoaminen alkoi kokoamalla yleisiä rakennusmääräyksiä matkailuympäristön näkökulmasta: mitä tulee siis huomioida opastuksessa, parkkipaikoissa, sisäänkäynnin yhteydessä ja niin edelleen. Opas rakentui palvelukokonaisuutta silmällä pitäen, jotta voitaisiin puhua esteettömyysketjusta. Yksi esteettömyyskartoituskohde ei anna kaiken kattavaa vastausta, mutta käyttäjien palautteen pohjalta sain muodostettua yleistä kuvaa palvelun saatavuudesta. Tämän pohjalta opas täsmentyi ja täydentyi.

Opinnäytetyö toteutettiin Living Lab -menetelmällä, ja halusin käyttäjien olevan koko prosessissa mukana. Käyttäjillä oli mahdollisuus oikolukea oppaani sekä tuottamani esteettömyysarviointiraportti. Palautteen sai antaa sähköpostitse tai kirjeitse. He pystyivät palautteellaan vaikuttamaan tuotosten sisältöihin ja huomioitaviin seikkoihin. Myös oppaan nimeksi he saivat antaa ehdotuksia. Opas valmistui toukokuussa 2013. Tärkeää oli saada opasta jakoon matkailualan palveluntarjoajille, jossa hyödynsin muun muassa Saimaan ammattikorkeakoulun matkailualan koulutusohjelmaa.

6.4 Luotettavuus

Tutkimuksen toteuttaminen ja luotettavuus ovat tiiviisti yhteydessä. Tutkija sekä hänen rehellisyytensä ovat luotettavuuden kriteerinä. Teoilla, valinnoilla ja ratkaisuilla, joita tutkija tekee, on oleellinen merkitys. Tutkimuksen luotettavuus on siis jokaisen valinnan kohdalla määriteltävissä uudestaan. (Eskola & Suoranta 2000, 208 ja 210.) Tärkeää on tuoda esille tutkimusprosessissa, mitä valintoja on tehty, mistä joukosta ne on valittu ja miten ratkaisuihin on päädytty. (Vilkkä 2005, 159). Prosessin kuvaus on toiminnallisessa opinnäytetyössä tärkeää.

Luotettavuuteen liittyy läpinäkyvyys. Esimerkiksi tutkijan arvojen esille tuominen tekee tutkimuksesta arvovapaan, koska ne ovat vaikuttamassa tehtyihin päätöksiin. Monilla muillakin tekijöillä tutkijan taustassa on vaikutuksensa tutkimustyössä. Jotta tutkimus olisi puolueetonta, täytyy nämä tekijät ottaa huomioon. Näistä esimerkkinä on ikä, sukupuoli, yhteiskunnallinen asema sekä poliittiset asenteet. (Vilkkä 2005, 160.) Olen tehnyt aiemmin työtä esteettömyyden kehittämisen parissa ja sen esille tuominen auttoi omassa asiantuntijaroolissa. Olen korostanut tasa-arvonäkökulmaa työssäni. Itselläni ei ole liikkumis- tai toimimisesteitä, joten en aja omaa etuani palveluiden kehittämisessä.

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkittavat joko luottavat tutkijaan tai sitten eivät (Vilkkä 2005, 122). Havainnoitava henkilö voi tiedostamattaan muuttaa käyttäytymistään havainnointitilanteessa, mikä tutkijan on otettava huomioon (Anttila 1998, 223). Esteettömyyskartoitustilanteesta piti saada mahdollisimman luonteva tilanne käyttäjäarvioitsijoille. Yhtä lukuun ottamatta ryhmän jäsenet ovat tehneet esteettömyyskartoituksia aiemmin. Liikkumis- tai toimimisesteisinä he havainnoivat ympäristöä eri tavalla ja antavat luontevasti palautetta sen toimivuudesta. Minun piti saada rakennettua ryhmään luottamuksellinen suhde, jonka vuoksi tapasimme ennen kartoitustilannetta.

Havainnointivirheitäkin syntyy. Kaikkea ei ehdi millään kirjaamaan ylös. Väärä kirjaus voi koitua virheeksi. Muistiinpanoja voidaan tehdä viiveellä tai jälkikäteen, jolloin havainnot voivat olla muuttuneita tai puutteellisia. Tutkija tekee havaintonsa omista lähtökohdistaan, eikä havainto ole välttämättä sama toisen tekemänä. (Anttila 1998, 221.) Pyrin välttämään tai korjaamaan virheet pyytä-

mällä käyttäjiltä palautetta raportista ja oppaasta, joita he täydensivät omasta näkökulmastaan.

7 Tuotosten esittely

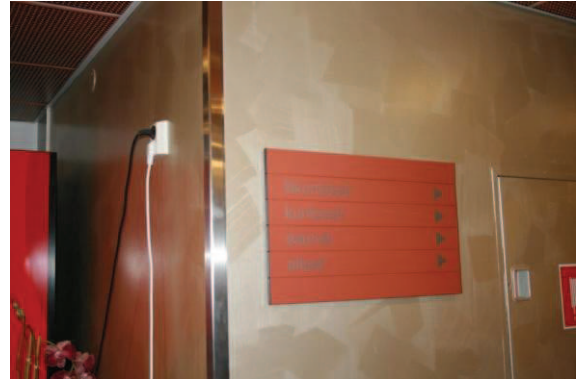
7.1 Esteettömyyskartoitusraportti

Toiminnallisessa opinnäytetyössäni on kolme konkreettista tuotosta: Esteettömyyskartoitusraportti ja sen pohjalta mallinnus esteettömyyskartoituksesta sekä Esteittä matkalle -opas. Molemmissa taustalla oli Lappeenrannan kylpylään suoritettu esteettömyyskartointus.

Esteettömyyskartoitusraportti alkaa yleisellä asialla esteettömyydestä. Raportti on koonti kartoituksessa nousseista lähinnä fyysisen tilan puutoskohdista esteettömyyden näkökulmasta arvioituna. Nämä ovat siis käyttäjien palautetta tilan toimivuudesta sekä rakennusmääräyksiin verrattuja mittaustuloksia. Näistä johdetaan toimenpidesuositukset esteettömyyden kehittämiseksi. Raportissa tärkeitä ovat valokuvat arviointitilanteesta. Kuvamateriaali auttaa hahmottamaan, mistä tilanteesta ja kohdasta on kyse. Kirjoitin arvioinnin pohjalta raportin, joka luovutettiin yritykselle eikä se sellaisenaan tule näkyville opinnäytetyöhöni, mutta annan esimerkin alla raportin rakenteesta. Se on erotettu eri fontilla. Esimerkin teksti ei liity Lappeenrannan kylpylän raporttiin.

Käyttjäarvioijien palaute

Käytävät ovat leveitä ja kontrastieron ansiosta hahmotettavissa. Lattiamateriaalia on hyödynnetty käytävän suunnan osoittamiseksi. Opastus on välillä katkonaista ja heikonäköisiä ajatellen huonosti luettavissa. Käsijohteita käytävillä vähän, mutta ne erottuvat taustastaan ja ovat profiililtaan sopiva. Tilassa portaat, joissa ei ole käytetty askelmissa kontrastiraitaa. Askelrytmi on tasainen. Hotellihuoneiden numerointi on selkeää.



Toimenpidesuosituksset

- Opasteet muutetaan paremmin hahmotettaviksi ja ne ohjaavat kulkijaa jatkuvana kohteessa.
- Opasteet kiinnitetään ovien kohdalla mieluummin seinään kuin oveen. Hyödynnetään opastuksessa myös pistekirjoitusta ja tunnusteltavuutta (kohokuviot/-kirjoitus).
- Lisätään portaisiin kontrastiraidat/liukuesteet, vähintään portaiden alku- ja loppukohtaan.
- Lisätään käytäville käsijohteet kahdelle korkeudelle 700 mm ja 900 mm.

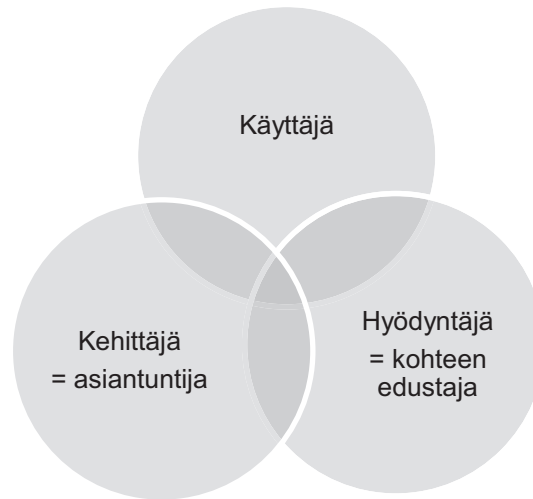
Lappeenrannan kylpylälle tuotettu esteettömyyskartoitusraportti oli kaiken kaikkiaan 19 sivun pituinen. Se sisälsi kansilehden, sisällysluettelon, kartoituksen taustatiedot, yleistä tietoa esteettömyydestä, kartoituksessa nousseet käyttäjäpalautteet, valokuvia, toimenpidesuosituksset sekä yhteenvedon ja lähdeluettelon. Valokuvia raportissa oli 30 kappaletta. Lappeenrannan kylpylälle toimitin värillisen tulosteen raportista.

7.2 Mallinnus

Mallinnus esteettömyyskartoituksesta tarkoittaa sitä, että kirjoitan prosessikuvausten auki siitä, kuinka tehdään käyttäjälähtöinen esteettömyyskartoitus matkailualan kohteelle. Tuotoksena se tarkoittaa opinnäytetyössäni sanallista selvitystä kartoituksen toteutuksesta sekä käytetyn menetelmän arvioinnista.

Esteettömyyskartoituksen tekeminen lähtee liikkeelle perehtymällä esteettömyyden määritelmään (ks. esimerkiksi Viinikainen & Helin 2002; Pesola 2009; Ruskovaara ym. 2009). On tärkeää tutustua myös rakennusmääräyksiin, joissa annetaan ohjeita esteettömän tilan toteuttamiseen aivan senttimetrien tarkkuudella (ks. Rakennustietosäätiö RTS 2007). Kartoituksen tekeminen helppoa ja mielekästä, kun tarve nousee yritykseltä itseltään, jolloin yritys on lähtökohtaisesti sitoutunut. Esteettömyyskartoituksen käyttötarkoituksen mukaan päätehtään, mistä näkökulmasta kartoitus tehdään eli tehdäänkö pelkästään asiantuntija-arvio vai otetaanko käyttäjät mukaan tilanteeseen (ks. Ruskovaara ym. 2009).

Tässä opinnäytetyössä toteutetun esteettömyyskartoituksen pohjalta voin todeta, että käyttäjät kannattaa ottaa mukaan ympäristön kehittämiseen, koska heillä on annettavaan arvokasta kokemustietoa. Palaute on myös uskottavampaa käyttäjien läsnä ollessa, etenkin jos kartoituksen kohteen edustaja on tilanteessa mukana. Kokemus osoitti myös sen, että kohteen edustajalla heräsi uusia ajatuksia osallistuessa kartoitustilanteeseen. Voidaan puhua tässä yhteydessä Living Lab -menetelmästä, jossa käyttäjä tulee aitoon toimintaympäristöön antamaan palautetta palvelun toimivuudesta. Palautteen hyödyntäjänä toimii kohteen edustaja ja kartoitusta tekevä asiantuntija on kehittäjän roolissa (ks. Innovaatio ja osaaminen – verkosto 2010; Ammattikorkeakoulujen neloskierrehanke 2012). Näin esteettömyyskartoitus toteutetaan toimivalla tavalla (kuvio 3). Lappeenrannan kylpylässä toteutettu esteettömyyskartoitus sai positiivista palautetta käyttäjiltä, mutta myös yrityksen edustajalta sekä mukana olleelta sosionomiopiskelijalta.

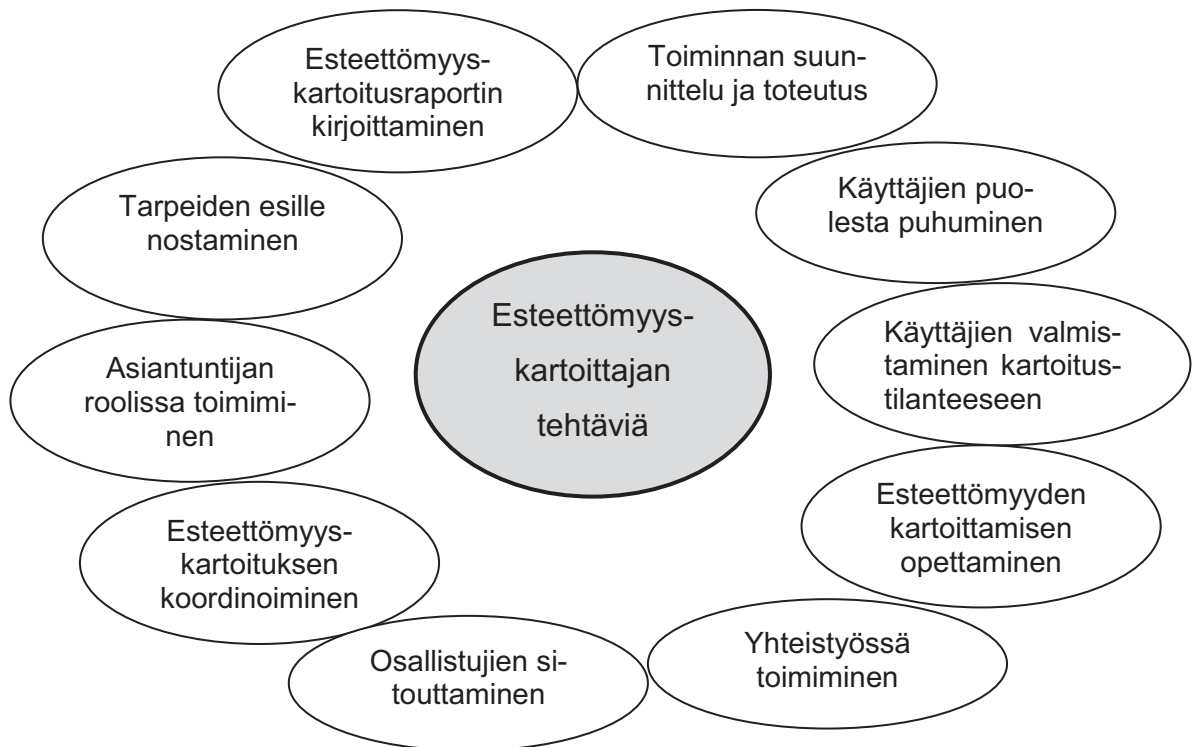


Kuvio 3. Toimiva esteettömyyskartoituskokonaisuus (Living Lab)

Tässä mallintamisessa toteuttajana on Saimaan ammattikorkeakoulu eli se toimii kehittäjän roolissa. Ammattikorkeakoulun pitäisi kouluttaa noin kymmenen hengen käyttäjäraati, jonka jäsenet olisivat käytettävissä esteettömyyskartoitus-tilanteita varten. Yhteisen ajankohdan löytäminen on haastavaa, joten jokaisella käyttäjäprofiililla olisi hyvä olla ikään kuin varajäsen. Näitä käyttäjäprofiileja eli huomioitavia käyttäjäryhmiä esteettömyyskartoitustilanteessa ovat esimerkiksi pyörätuolia apuvälineenä käyttävät henkilöt, reumaatikot, kuulovammaiset ja näkövammaiset. On erityisen tärkeää ottaa kartoitukseen mukaan eri aistivammaisia henkilöitä, koska hyvin usein ympäristön esteettömyydellä ymmärretään vain liikkumisen esteettömyys, jolloin siis pyörätuolilla liikkuminen voi onnistua suhteellisen hyvin kohteessa. Usein ei ole osattu huomioida opastuksen selkeyttä, hahmotettavuutta ja luettavuutta, valaistusta tai ympäristön kaikuisuutta ja meluisuutta (ks. Rakennustietosäätiö RTS, 2007; Ruskovaara ym. 2009).

Esteettömyyden kartoittajan pitää olla perehtynyt aihealueeseen. Lisäksi häneltä vaaditaan tietynlaista tilanneherkkyyttä. Kokosin esteettömyyskartoitukseen liittyviä asiantuntijan tehtäviä (kuvio 4). Esteettömyyskartoituksen tekijöitä eli kehittäjiä on hyvä olla esteettömyyskartoituksessa kaksi henkilöä. Käyttäjien palautetta tulee nopealla tahdilla ja mitattavia kohteita on ympäristössä paljon. Lappeenrannan kylpylän kartoituksessa oli mukana kohteessa työharjoittelua suorittava sosionomiopiskelija. Hän auttoi kartoituksen tekemisessä esimerkiksi keräämällä mittaustietoja. Kirjaamattomien palautteiden välttämiseksi pyysin

käyttäjiltä palautetta ja täydennystä raporttiin, jota sainkin kaikilta kartoituksessa mukana olleilta kolmelta henkilöltä.



Kuvio 4. Esteettömyyskartoittajan tehtäviä

Kehittäjien kannattaa tulla esteettömyyskartoitustilanteeseen pari tuntia ennen käyttäjäraadin saapumista. Toimin näin Lappeenrannan kylpylässä ja tällä tavoin sai hyvää yleisvaikutelmaa kohteen esteettömyyden tilasta. Mittaamiseen menee melko paljon aikaa, joten käyttäjien läsnä ollessa voi keskittyä keräämään heidän antamaansa palautetta. Esteettömyyskartoituksen alussa on hyvä olla tiedossa, mitä kohteen tiloja kartoitetaan. Pohjapiirustuksista voi ennakoon myös tehdä mittauksia, kun kartoitettavat tilat ovat etukäteen tiedossa. Asiantuntija-arviointia voi tehdä mittaamalla tilaa ja kalusteita. Tässä hyvänä apuna toimivat erilaiset lomakkeistot, joita on esimerkiksi Invalidiliitolla. Kyseessä oleva lomakkeisto on erittäin tarkka, kattava ja yksityiskohtainen, mutta se tulee tutuksi sitä käyttäessä. Samat teemat toistuvat esimerkiksi ovissa, käytävissä ja valaistuksessa, mikä helpottaa täyttämistä.

Mallinnuksen tueksi tein koonnin siitä (Liite 7), mitä mittoja pitää ainakin ottaa, jotta tilan saavutettavuus ja toimivuus saadaan pääpiirteissään selvitettyä. Näitäkin muistilistoja on useita erilaisia jo olemassa. Tärkeää on jo kartoitusta tehdessä vertailla mittaustuloksia määräyksiin. Tämä on kehittämässäni muistilistassa ero aiempiin. Se on kirjoitettu siitä näkökulmasta, kuinka esteettömyyden pitäisi toteutua. Ei-vaihtoehto voi jossakin tilanteessa olla parempi vaihtoehto. Huomiointi- ja mittauslista on nopea, johdonmukainen ja informatiivinen lista esteettömyyden arviointiin. Tarkempiin kartoituksiin tarvitaan laajemmat lomakkeistot, jolloin Invalidiliiton lomakkeisto on hyvä vaihtoehto.

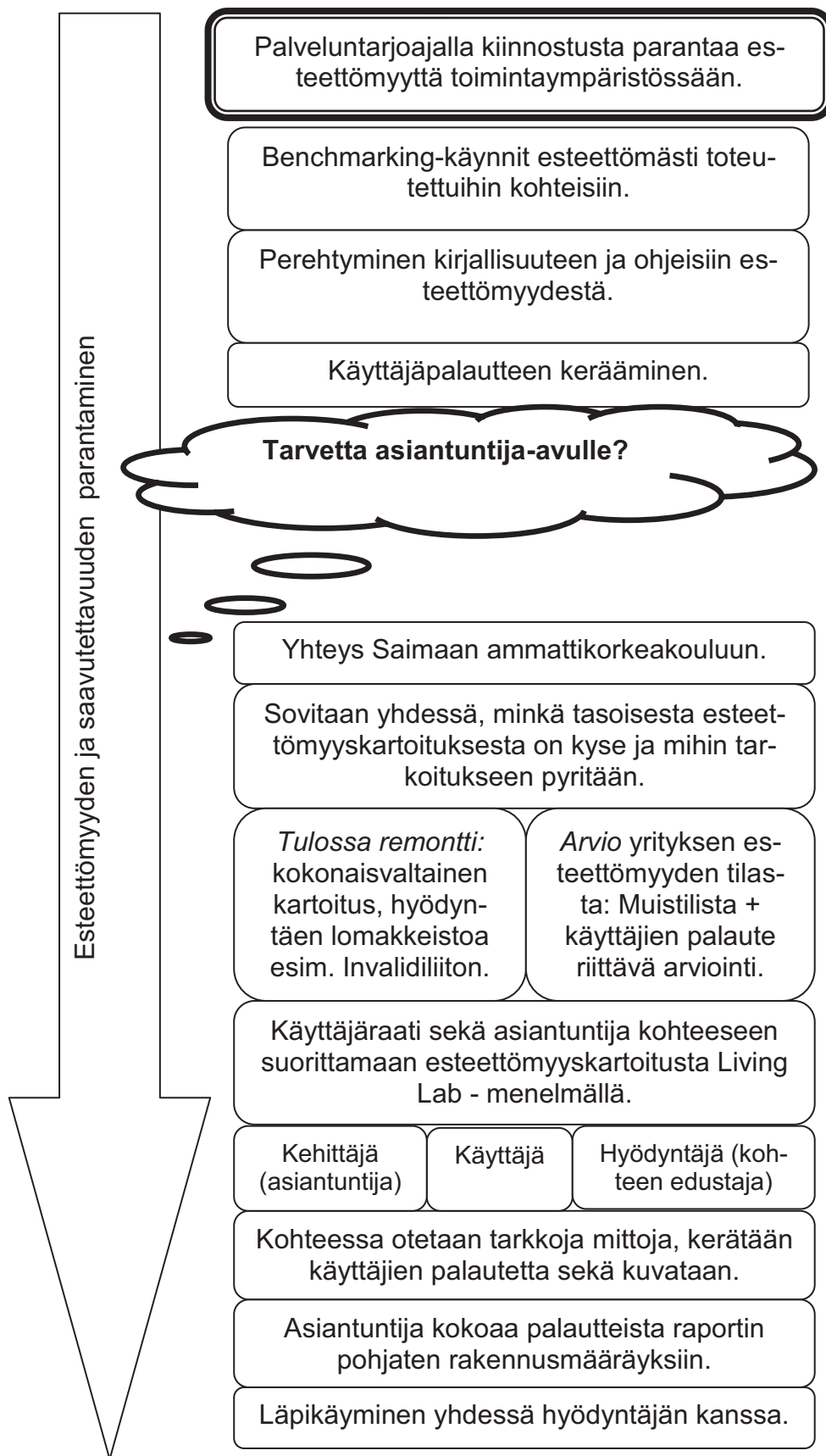
Tärkeimmät työvälineet itse esteettömyyskartoituksessa ovat kamera, mittanauha, kynä ja paperi. Esteettömyyden kartoittamisessa voidaan hyödyntää erilaisia mittaamisen työvälineitä, mutta en näe niitä tarpeelliseksi kartoittamisessa, etenkin jos eri käyttäjäryhmät ovat tilanteessa edustettuna. Jos kohteeseen ollaan tekemässä remonttia tai mietitään isompia muutoksia, on tärkeää selvittää tarkemmin esteettömyyden tila, jolloin muun muassa ovien avaamiseen tarvittavan voiman määrällä on merkitystä. Ennen kartoituksen aloittamista kannattaa kohteeseen näkyvälle paikalle laittaa ilmoitus siitä, että kohteessa ollaan tekemässä esteettömyyskartoitusta. Tämä on tehtävä sen vuoksi, että ihmiset saattavat tuntea olonsa epämiellyttäväksi, kun otetaan valokuvia ympärillä. Lappeenrannan kylpylässä sain kuulla muutaman ihmettelevän kommentin toiminnastani kamera kaulalla ja lastenvaunuja työntäessä. Vaunut osoittautuivat oivaksi apuvälineeksi lomakkeita, rullamittaa, kameralaukkua ja muita tarvikkeita kuljettaessa, kun samalla näyttivät, miten toimiminen lastenvaunuilla ympäristössä onnistuu.

Käyttäjäkartoitusta tehdessä kuunnellaan käyttäjien palautteet tilan toimivuudesta, otetaan kuvia tilanteesta ja kirjataan tärkeimmät kohdat ylös. Asiantuntija voi esittää kysymyksiä esimerkiksi: ”Mitä mieltä olette tämän tilan valaistuksesta? Onko opastus toteutettu hyvin? Pystytkö Sinä toimimaan tässä tilassa?” Välillä kannattaa kartoituksen hyödyntäjälle selittää käyttäjien tarpeita, koska voi olla hämmentävää saada niin suoraa palautetta lyhyessä ajassa. Käyttäjät ovat yleensä aktiivisia ja tuovat etenkin oman käyttäjäryhmänsä tarpeet esille. Tämä

on oikeastaan heille täysin normaali tilanne ja jokapäiväistä toimintaa, koska joutuvat etukäteen pohtimaan, kuinka eri kohteissa pystyy toimimaan.

Esteettömyyskartoitustilanteen jälkeen on hyvä purkaa ajatuksia ja kokemuksia, hyödyntäjän kokemuksia unohtamatta. Yleensä kohteen edustajalla herää uusia näkökantoja toimimisympäristöstään ja saadaan niin sanotusti ahaa-elämyksiä. Jotta kokemus ei täysin unohdu, esteettömyyskartoituksesta kirjoitetaan raportti (ks. Ruskovaara ym. 2009), joka käydään yhdessä läpi kartoituksen hyödyntäjän kanssa. Käyttäjiltä voi pyytää raporttiin palautetta siitä, onko heidän näkökulmastaan asiat kirjattu oikein. Raporttiin siis kootaan käyttäjien palautteet sekä joitakin tärkeimpiä mittaustuloksia. Kuvat toimivat raportissa tekstin tukena. Lisäksi kirjataan ylös toimenpidesuositukset (ks. Rakennustietosäätiö RTS 2007; Verhe, Ruti & Suomen Invalidien Urheiluliitto ry 2007). Jos tilasta löytyy vaaran paikkoja, niiden kohdalla pitää painottaa nopeaa asian korjaamista. Muutoin toimenpidesuositukset parantavat kohteen esteettömyyttä ja käyttäjien toimimista ympäristössä.

Kun kiinnostusta ja innostusta esteettömyyden kehittämiseen on, voi aiheeseen lähteä perehtymään itse tai pyytää asiantuntija-apua. Kuviossa 5 olen kuvannut prosessia. Huomioitavaa on, että tämä on mallinnus. Jatkossa on mietittävä, miten Saimaan ammattikorkeakoulu voi vastata, jos matkailukohteilta nousee tarvetta yhteistyöhön.



Kuvio 5. Esteettömyyden kehittäminen matkailukohteessa.

7.3 Esteittä matkalle -opas

Toisena kehittämistehtävänä tässä opinnäytetyössä oli koota opas matkailualan yrityksille esteettömyyden kehittämiseksi. Se on opinnäytetyössä liitteenä 8. Esteittä matkalle -opas on pyritty laatimaan selkeästi ja loogisesti. Se kertoo, mitä esteettömyyden huomioiminen on matkailuyrityksessä. Teksti pohjautuu suurilta osin rakennusmääräyksiin, mutta olen pyrkinyt kirjoittamaan sen ymmärrettävään muotoon. Oppaan tarkoituksena on lisätä tietoa esteettömyydestä. Oppaan ei ole mielekästä sisältää juurikaan tarkkoja mittatietoja, sillä siihen on olemassa omat teoksensa. Oppaani antaa yleisemmän tason kuvauksen esimerkiksi majoitustilan esteettömyydestä. Oppaan tarkoituksena on viedä tietoa alan yrityksiin, herätellä ajatuksia ja lisätä ymmärrystä esteettömyyden huomioimisen tärkeydestä. Toisin sanoen oppaan tarkoituksena on tehdä asennemuutostyötä kohti matkailua kaikille -periaatetta.

Oppaan kokoaminen lähti liikkeelle kirjoittamalla rakennusmääräyksiin pohjaten (ks. Rakennustietosäätiö RTS 2007; Vammaisten yhdyskuntasuunnittelupalvelu (VYP) 2012) esimerkiksi: ”Millainen on toimiva sisäänkäynti, entä asiakaspalvelutiski.” Esteettömyyskartoituksen toteuduttua minulla oli paremmin näkemystä matkailukohteesta ja siitä, mitä käyttäjät vaativat ja odottavat tilalta sekä ympäristöltä. Tämän kokemuksen ja käyttäjien palautteen pohjalta täydensin oppaan tekstiä. Tärkeää oli saada tekstin tueksi puhuttelevia ja ajatuksia herättäviä kuvia. Otin yhteyttä Loma- ja kokoushotelli Marjolaan, jossa kävin kuvaamassa.

Pyysin palautetta kartoituksessa mukana olleilta käyttäjiltä ja jokainen näistä kolmesta henkilöstä lähetti minulle kommenttinsa oppaasta. Palautteen pohjalta vielä hioin oppaan sisältöä paremmin ymmärrettäväksi ja jokaisen käyttäjäryhmän huomioivaksi.

Tarkoituksenani ei ollut tuottaa opasta ilman, että se tavoittaisi kohderyhmäänsä. Tämän prosessin vaihe ei ehdi tulla näkyväksi tähän opinnäytetyöhön vaan se jatkuu opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen. Olen ollut yhteydessä esimerkiksi GoSaimaa Oy:n projektipäällikköön kysyäkseni, onko tulossa verkostotapaamisia matkailutoimijoiden keskuudessa. GoSaimaa Oy edistää Etelä-Karjalan

matkailua markkinoimalla maakunnan matkailupalvelutuottajien monipuolista tuotevalikoimaa kootusti (goSaimaa Oy).

8 Johtopäätökset ja pohdinta

9.1 Opinnäytetyön yhteenveto

Esteettömille matkailupalveluille on kysyntää ja kohteiden määrä Etelä-Karjalassa ei vastaa alueen tarvetta. Palveluiden käyttäjät määrällisesti lisääntyvät väestön ikääntyessä. Opinnäytetyön tuotoksilla kehitettiin esteettömiä palveluja matkailualalla ja lisättiin laaditun oppaan avulla matkailualan tietoa sekä ymmärrystä esteettömyydestä. Ennen kaikkea käyttäjät otettiin prosessiin mukaan kehittämään esteettömyyttä ja saavutettavuutta.

Esteettömyys matkailukohteessa tarkoittaa koko esteettömyysketjun toimivuutta. Ketju alkaa ennakkotiedosta, jota kohde tarjoaa tiedottamisen kautta, esimerkiksi www-sivustot ja esitteet (ks. Ohtonen 2002). Esteettömyyteen liittyy saavutettavuus, jolloin ympäristö ja infrastruktuuri ovat mahdollistajana, eivät esteenä (ks. esimerkiksi Finne-Soveri & Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2012; Sosiaali- ja terveysministeriö 2010). Toiminta kohteessa onnistuu itsenäisesti ja se tarjoaa myös erilaisia aktiviteetteja tai elämyksiä liikkumis- ja toimimisesteistä huolimatta (ks. Matkailun edistämiskeskus 2005). Kunnossapito on myös eräs keskeisimmistä tekijöistä esteettömyyden toteutumisessa. Esteettömyyttä on viety eteenpäin viimeisten vuosikymmenien aikana, jolloin myös lainsäädäntö on kehittynyt tukemaan esteetöntä toteutusta (ks. Könkkölä 2010).

Tässä opinnäytetyössä käyttäjät pyydettiin mukaan kehittämään Lappeenrannan kylpylän palveluita sekä Etelä-Karjalan matkailupalvelutarjontaa. Käyttäjälähtöisyys on tärkeää tuotteiden ja palveluiden suunnittelussa (ks. Ammattikorkeakoulujen neloskierre-hanke 2012; Innovaatio ja osaaminen -verkosto 2010). Living Lab -menetelmää hyödyntäen teimme esteettömyyskartoituksen kylpylään. Myös kohteen edustaja osallistui kartoitustilanteeseen, jolloin Living Lab -ekosysteemin kaikki osapuolet olivat koolla: käyttäjä, kehittäjä sekä hyödyntäjä. Tästä kartoituksesta tuotettiin raportti yritykselle. Tärkeää käyttäjien näkökulmasta oli se, että tilanteessa oli pyörätuolia apuvälineenä käyttävä henkilö sekä

eri aistivammaisista henkilöitä. Näin saatiin suhteellisen kattava käyttäjäpalaute Lappeenrannan kylpylän tilan toimivuudesta. Lappeenrannan kylpylällä on erinomainen tilaisuus kehittää ympäristöään esteettömäksi, jonka toteuttamisessa esteettömyyskartoitusraportti on työvälineenä. Tämän kokemuksen pohjalta mallinnettiin esteettömyyskartoitusprosessi, jonka toteuttajana Saimaan ammattikorkeakoulu toimii.

Living Lab -menetelmän hyödyntämisen pitäisi olla osa jokapäiväistä toimintaa suunniteltaessa esimerkiksi fyysisiä ympäristöjä. Niin sanottu terve ihminen ei kykene ymmärtämään tilan vaatimuksia, ja rakentamisessa huomioidaan juuri ja juuri vähimmäisvaatimukset. Käyttäjät tuovat tiukasti vaatimukset esille. Tässä opinnäytetyössä mukana olleet käyttäjät nostivat toistuvasti keskusteluun sen, kuinka Suomessa ollaan jäljessä esteettömyyden huomioimisessa. Heidän mukaansa monessa muussa maassa erilaiset käyttäjäryhmät on otettu huomattavasti paremmin huomioon, esimerkiksi liikenteessä kulkuväylien toteutuksessa. Käyttäjän kokemus on, että Lappeenrannassa valkoisen kepin kanssa kulkevaa avustaa venäläinen turisti, ei suomalainen. Herää kysymys, mistä tämä johtuu. Eräs käyttäjä korosti, että vammaisten omissa asenteissa on myös vikaa, eikä osata vaatia. Uskoakseni tähän on tullut jo muutosta, ja eri vammaisryhmien edustajat vaativat palveluja lisääntyvässä määrin. Ollaan menossa parempaan suuntaan. Tämä näkyy myös esteettömien kohteiden kehittämisessä viime vuosien aikana. Tämän vuoksi opinnäytetyönikin on ajankohtainen.

Opinnäytetyössä tuotettiin Esteittä matkalle Opas matkailupalveluiden kehittämiseksi Etelä-Karjalassa. Oppaalla halusin herätellä matkailupalveluyrityksiä huomaamaan esteettömyyden tarpeellisuuden sekä ymmärtämään, että esteettömät palvelut eivät tarkoita fokuusoitumista vammaisiin vaan on paremminkin kyse matkailusta kaikille. Oppaan onnistumiseen vaikutti Loma- ja kokoushotelli Marjolan kiinnostus opinnäytetyötäni kohtaan. Sain Marjolasta erinomaista kuvamateriaalia oppaaseen tekstin tueksi ja mielenkiintoisia näkökantoja esteettömästä matkailualasta. Esteettömiksi itsensä luokittelevat kohteet sisältävät paljon myös epäkohtia, jotka vaikeuttavat itsenäistä suoriutumista kohteessa. Tärkeää olisi toteuttaa esteettömyyskartoitus, jolloin silmät avautuvat katso-

maan tilaa uudesta näkökulmasta ja saataisiin kaikille sopivia palveluita (ks. Ruskovaara ym. 2009).

9.2 Tulosten arviointi

”Eihän tuota opastaulua ollenkaan näe tästä kulmasta. En ole aiemmin osannut ajatellakaan asiaa...” Tämä kommentti kiteytetysti osoittaa sen, kuinka tärkeitä oivalluksia esteettömyyskartoituksessa tehdään. Näin on onnistuttu muuttamaan asenteita ja lisätty ymmärrystä eri käyttäjäryhmiä kohtaan.

Pohdittaessa tämän opinnäytetyön ja tuotosten onnistumista vähimmäistaso esteettömyyskartoituksen asiantuntijaosuuden onnistumiselle oli raportin selkeys sekä loogisuus ja luettavuus. Käyttäjät antoivat palautetta ja se huomioitiin raportin sisällössä. Yrittäjä on tyytyväinen ja kiitollinen tuotoksesta. Hän näkee sillä käyttöarvoa palveluidensa kehittämisessä.

Asiantuntijan ja osallistuvan havainnoijan rooleissa on ristiriitaa. Edustin näitä molempia esteettömyyskartoitustilanteessa. Havainnoinnissa ei saisi tuoda esille omia näkökulmia, joka taas kuuluu esteettömyyskartoituksen asiantuntijan rooliin. Koin tärkeäksi nostattaa keskustelua eri käyttäjien näkökulmista. Lisäksi annoin heti välitöntä palautetta kohteen edustajalle. Osallistuva havainnointi kohdistui enemmänkin menetelmän arviointiin sekä tilan esteettömyyden kartoittamiseen.

Käyttäjien mukanaolon onnistumiseen liittyi se, että eri käyttäjien palaute huomioitiin raportissa sekä oppaassa. He ovat siis palautteellaan päässeet kehittämään Lappeenrannan kylpylän palveluita ja fyysistä ympäristöä sekä hioneet oppaan sisältöä. Käyttäjät olivat aktiivisesti mukana prosessissa. Palaute oli positiivista tästä Living Lab -kokemuksesta. Palautetta keräsin esteettömyyskartoituksen jälkeen. Myös tuotosten kommentoinnin ohessa sain kiitosta.

Kokemus oli positiivinen jokaisen ekosysteemin (ks. Innovaatio ja osaaminen – verkosto 2010) edustajan palautteessa. Lappeenrannan kylpylässä oli työharjoittelussa sosionomiopiskelija, joka pääsi osallistumaan esteettömyyskartoitustilanteeseen. Hän oli palautteensa mukaan hämmästynyt, kuinka paljon esteitä on tilassa, jossa tarjotaan kuntoutuspalveluita. Opiskelija koki oppineensa es-

teettömyyskartoituksen tekemisestä paljon uutta ja aikoi hyödyntää osaamistaan tulevaisuudessa. Hän koki käyttäjien läsnäolon tärkeänä, koska he antoivat konkreettisen kuvan tilan toimivuudesta.

Mallinnuksessa esteettömyyskartoitusprosessin kuvaus on selkeä. Se on kirjoitettu siitä näkökulmasta, että matkailupalveluita tarjoava henkilö tietää miten prosessi etenee, jos haluaa lähteä kehittämään esteettömyyttä. Saimaan ammattikorkeakoululla on mahdollisuus hyödyntää tehtyä mallinnusta ja vaikka tuotteistaa siitä palvelutoimintaa tulevaisuudessa.

Oppaan onnistumisen kannalta oli tärkeää, että se on toteutukseltaan selkeä ja looginen kokonaisuus. Valittu kuvamateriaali tukee tekstiä, mutta sitä olisi voinut olla paljon enemmän. Yhtenä onnistumisen kriteerinä oli se, että opas saavuttaa matkailualan yrittäjät, mutta sitä ei tämän opinnäytetyöprosessin aikana pääse mittaamaan. Tässä voisi olla jatkotutkimuksen aihe. Ensiaskel olisi jalkauttaa opas kunnolla kohderyhmälle ja myöhemmin tutkia sen vaikutuksia palveluiden kehittämisessä.

9.3 Prosessin arviointi

Jokainen tämän toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksista on kytköksissä vahvasti toisiinsa. Esimerkiksi oppaan tuottaminen pelkän lähdemateriaalin pohjalta ei vaikuta onnistuneelta toteutustavalta. Kokemustieto ja käyttäjäpalaute antavat elävöittävän sävöyksen oppaalle ja lukijallekin voi välittyä aito perehtyneisyys sitä lukiessa. Toteutetusta kokonaisuudesta voi todeta, että hyvin suunniteltu on puoleksi tehty.

Opinnäytetyöprosessi oli aikataulullisesti tiukka. Opinnäytetyö kaikkine tuotoksineen koottiin kasaan neljässä kuukaudessa. Tämä on mahdollista tarkalla suunnittelulla ja jämäkällä otteella työn tekemiseen. Tutkimussuunnitelman aikataulutuksen ja vaatimusten ansiosta teoriaosuus tuli kokoon nopeasti. Tämän tukijalan pohjalle toiminnallista osuutta oli helppo lähteä rakentamaan ja toteuttamaan. Toiminnalliseen osioon liittyviä tuotoksia ja niiden avaamista itse opinnäytteeseen oli mukava kirjoittaa. Vaikeimmaksi osoittautui opinnäytetyön rakenteen hiominen ja kirjoitetun tekstin selkeyttäminen. Kaiken kaikkiaan opin-

näytetyöprosessi oli mielenkiintoinen ja antoisa, etenkin mukana olleiden käyttäjien ansiosta.

Esteettömyystietoa tarvitaan hyvin laajasti eri aloilla. Tästä kertoo myös se, että aihepiiristä on tehty usealta eri alalta opinnäytetöitä. Sosiaali- ja terveysalaa ajatellen ei riitä, että fysioterapeuteilla on opintoja aiheesta vaan esimerkiksi sairaanhoitajat ja sosionomit tarvitsevat osaamista esteettömyydestä. Ne henkilöt, jotka käyvät esimerkiksi ikäihmisten kotiympäristöissä, voisivat hyvin pienillä muutoksilla tehdä kodeista turvallisempia paikkoja niiden asukkaille. Tarvitaan vain erilaista näkökulmaa tilan tarkasteluun. Kuten meistä jokainen, liikkumis- ja toimimisesteinen, olkoot sen syynä ikääntyminen tai vammautuminen, tarvitsee ja ansaitsee elämyksellisiä kokemuksia. Tämän vuoksi keskityin opinnäytetyössäni matkailualan kehittämiseen.

Esteettömyyden toteutumiseen tarvitaan myös moniammatillista ja poikkitieteellistä osaamista sekä yhteistyötä. Olisin halunnut esteettömyyskartoitukseen mukaan rakennusteknistä osaamista, mutta aikataulullisista syistä se ei onnistunut. Living Lab -menetelmän toteuttamisessa eri alan näkökulmat täydentäisivät toinen toisiaan. Eri ammattialat voivat tehdä rikasta yhteistyötä, jos vain löydetään yhteinen kieli ja ymmärrys. Tällainen muutos ei tapahdu hetkessä vaan vaatii aikaa toimintakulttuurin muutokseen. Käyttäjien palautetta ja osaamista pitäisi osata arvostaa. Jatkotoimenpiteenä kehottaisin vahvistamaan poikkitieteellistä osaamista esteettömyydestä ja toteuttamaan tällä tavoin myös toiminnallisia opinnäytetöitä. Se olisi varmasti kaikkia osapuolia rikastuttava ja kehittävä kokemus.

Kiitoksena käyttäjien työpanoksesta opinnäytetyössäni lahjoitan Esteetöntä matkailupalvelua Suomessa 2011 -julkaisun Lappeenrannan kaupungintalon Vinkkipisteseen.

Kuviot

Kuvio 1. Tavoitteiden ja tehtävien asettelua, s. 19

Kuvio 2. Kohderyhmä ja kehittämisen kohde, s. 20

Kuvio 3. Toimiva esteettömyyskartoituskokonaisuus (Living Lab), s. 32

Kuvio 4. Esteettömyyskartoittajan tehtäviä, s. 33

Kuvio 5. Esteettömyyden kehittäminen matkailukohteessa, s. 36

Lähteet

Ammattikorkeakoulujen neloskierre-hanke. 2012. Living Lab ammattikorkeakouluissa. Vantaa: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.

Anttila, P. 1998. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Taito-, taide ja muotoilualojen tutkimuksen työvälineet. 2. Painos. Helsinki: Akatiimi Oy.

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759.

Backman, K., Kansikas, S. & Korhonen, M-R. 2006. Esteettömästi liikkumaan – Lappeenrannan kaupungin urheilutalon ja uimahallin esteettömyyskartoitus. Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Fysioterapian koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Cohen, M. 2008. Spas, wellness and human evolution. Teoksessa Cohen, M & Bodeker, G. (Toim.) Understanding the Global Spa Industry: Spa Management. UK: Butterworth-Heinemann. 8.

Desing for All. Ohje – Matkailukohteen kartoitustiedot Suomi kaikille - palvelussa.
<http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/images/stories/finland4all/ffa%20-www.doc> Luettu 30.3.2013.

Ekroos, T. 2007. Itsenäinen suoriutuminen ja esteettömät palvelut –seminaari. Diaesitys. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Itsenäisen suoriutumisen innovaatiokeskus.

Ekroos, T. 2013. Esteettömyysasialla. Sähköpostitiedonanto 13.3.2013.

Eloranta, T. & Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Enestam, J-E. & Fränti-Pitkäranta M. 2004. Ympäristöministeriön asetus esteettömästä rakennuksesta. Helsinki.
<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=69790> Luettu 2.2.2013.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. Painos. Tampere: Vastapaino.

Finne-Soveri, H. & Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2012. Vanhenemiseen varautuva kaupunki – Esimerkkinä Helsinki. Tampere: Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy.

GoSaimaa Oy. <http://www.gosaimaa.com/matkustaminen/tiedot/tietoa-meista/> Luettu 27.4.2013.

Gustafsson, H. 2012. YK:n vammaissopimus käyttöön! . käsikirja. Invalidiliitto ry. http://www.invalidiliitto.fi/files/attachments/julkaisut/yk_toolkit_pieni.pdf Luettu 2.2.2013.

Hautala, E. 2012. Seniori-OPAS – Hyvinvointi, terveys ja palvelut ikääntyville. Helsinki: Oy Nord Print Ab.

Hentinen, L. & Renfors, L. 2009. Suomalaisen hyvinvointimatkailun kehittämisstrategia kansainvälisille markkinoille 2009-2013. Matkailun edistämiskeskus. [http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/730493a8cd104eacc22570ac00411b4b/59bf54adc70f94a6c225751d002f5562/\\$FILE/Hyvinvointimatkailun%20kehitt%C3%A4misstrategia_final.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/730493a8cd104eacc22570ac00411b4b/59bf54adc70f94a6c225751d002f5562/$FILE/Hyvinvointimatkailun%20kehitt%C3%A4misstrategia_final.pdf) Luettu 2.2.2013.

Hiltunen-Toura M., Kaljunen L. & Partanen, T. 2011. Monipuolisesti kehittyvä, hyvinvoiva Etelä-Karjala - Etelä-Karjalan hyvinvointistrategia 2011–2015. http://www.eksote.fi/Fi/Eksote/Hallinto/Strategia/Documents/Hyvinvointistrategia_2011-2015.pdf Luettu 21.4.2013.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. Osin uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Innovaatio ja osaaminen -verkosto. 2010. Living Lab -käsikirja. Seinäjoen Teknologiakeskus Oy. Seinäjoki: I-print Oy.

Kangas, R. Tekes tahtoo käyttäjät mukaan innovaatiotoimintaan. Tekes <http://www.udi.fi/kolumnit/tekes-tahtoo-kayttajat-mukaan-innovaatiotoimintaan> Luettu 5.2.2013.

Kauppa- ja Teollisuusministeriö. 2006. Suomen matkailustrategia vuoteen 2020 & Toimenpideohjelma vuosille 2007–2013. KMT Julkaisuja 21/2006. [http://julkaisurekisteri.ktm.fi/ktm_jur/ktmjur.nsf/All/3D61DB118241A034C22571800022FEC4/\\$file/jul21elo_2006_netti.pdf](http://julkaisurekisteri.ktm.fi/ktm_jur/ktmjur.nsf/All/3D61DB118241A034C22571800022FEC4/$file/jul21elo_2006_netti.pdf) Luettu 5.2.2013.

Kuuloliitto. 2009. Induktiosilmukka. <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/apuvalineet/induktiosilmukka/> Luettu 21.4.2013.

Korjaustieto. Muita esteettömmään pientaloon liittyviä tekijöitä. <http://www.korjaustieto.fi/pientalot/johdanto-pientalon-esteettomyyteen/muita-esteettomaan-pientaloihin-liittyvia-tekijoita.html> Luettu 28.4.2013.

Könkkölä, M. 2010. Esteetön ympäristö on ihmisoikeus. Invalidiliitto ry. Vammaisten yhdyskuntasuunnittelupalvelu VYP. <http://www.esteeton.fi/portal/fi/esteettomyysprojektit/vyp/> Luettu 15.1.2013.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980 voimaan 1.7.2013.

Lappalainen, I., Apilo, T., Eerola, A., Konttinen, J. & Pelkonen, A. 2010. Monimuotoinen käyttäjälähtöisyys yritysten uudistuvassa innovaatiotoiminnassa - Huomioita käyttäjälähtöisen innovaatiopolitiikan kehittämiseen. VTT TIEDOTEITA – RESEARCH NOTES 2536. Helsinki: Edita Prima Oy. <http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2010/T2536.pdf> Luettu 1.3.2013.

Lappeenrannan vammaisneuvosto. 2011. Lappeenrannan vammaispoliittinen ohjelma 2011–2015 Osallisuutta ja yhdenvertaisuutta kaikille lappeenrantalaisil-

le. <http://kokoushallinta.lappeenranta.fi/dynastyweb/kokous/20122783-9-27930.PDF> Luettu 19.1.2013.

Linnasalo, T. 2013. Esteettömyyden toteutuminen rautatieasemilla. Sähköposti-tiedonanto 1.4.2013.

Maankäyttö- ja rakennusasetus 10.9.1999/895.

Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132.

Matkailun edistämiskeskus. 2005. Hyvinvointi- ja wellness –matkailun peruskartoitus. MEK A:144. Helsinki: Suunnittelukeskus Oy.
[http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/d86764d4e91dde64c225735b0032a957/\\$FILE/A144%20Hyvinvointimatkailu_peruskartoitus.pdf](http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/d86764d4e91dde64c225735b0032a957/$FILE/A144%20Hyvinvointimatkailu_peruskartoitus.pdf) Luettu 1.3.2013.

Metsähallitus. 2012. Siikalahden palvelut.
<http://www.luontoon.fi/retkikohteet/muutsuojelualueet/siikalahti/palvelut/Sivut/Default.aspx> Luettu 11.5.2013.

Novari, E. 2010. Esteetön maisemapolku Yyteriin - Kaikille mahdollisuus Yyterin hiekkarannan kokemiseen. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Kuntoutuksen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Ohtonen, M. 2002. Selkokieli Internetissä. Teoksessa Virtanen, H. (toim.) Selko-opas. Tampere: Tammer-Paino Oy, 71–82.

Pesola, K. 2009. Esteettömyysopas – mitä miksi miten. Invalidiliitto. TyyliPaino Oy http://www.esteeton.fi/files/attachments/esteettomyysopas_pdf.pdf Luettu 16.1.2013.

Rakennustietosäätiö RTS. 2007. Esteetön rakennus ja ympäristö – Turvallinen toimia ja liikkua. Suunnitteluopas. Helsinki: Rakennustieto Oy

Rullaten ry, 4D-verkosto oy & Kynnys ry. 2011. Esteetöntä matkailupalvelua Suomessa 2011.

Ruskovaara, A., Rissanen, H-L., Rasa, J. & Seppälä, J. 2009. Rakennetun ympäristön esteettömyyskartoitus – Opas kartoituksen tilaajalle ja toteuttajalle. Invalidiliiton julkaisuja O.38., 2009. Helsinki: Kirjapaino Öhrling Oy.

Sainio, E. 2004. Vanhuksen ääni – Ikääntyvien tulevaisuuden näkökulmia. Teoksessa Kankare, H & Lintula, H. (toim.) Vanhuksen äänen kuuleminen. Tampere: Tammer-Paino Oy. 156–174.

Siekkilä, S. 2010. Kylpyläpalveluiden toimivuus liikuntarajoitteisen asiakkaan näkökulmasta. Saimaan ammattikorkeakoulu. Matkailun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle - Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4. Helsinki.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1087414&name=DLFE-12157.pdf Luettu 2.2.2013.

Sosiaali- ja terveysvirasto. 2006. Hyvä itsenäinen ikääntyminen Lappeenrannan vanhuspoliittinen ohjelma vuosille 2006–2010 – koko kaupunki vanhusten asialla. Sosiaali- ja terveysviraston julkaisuja 2006:3. Lappeenrannan kaupunki.

Suomen Perustuslaki 11.6.1999/731.

Söderlund, S. 2012. ”Sinne on helppo mennä, helppo olla ja lapset viihtyy” Lapsiperheiden tarpeet ja esteettömyyden merkitys majoitus- ja ravintolapalveluissa. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Matkailun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2002. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen.

<https://into.aalto.fi/download/attachments/1016623/htkfi.pdf?version=1&modificationDate=1315999099000> Luettu 27.4.2013.

Työ- ja Elinkeinoministeriö. 2008. Kansallinen innovaatiostrategia.

http://www.tem.fi/files/19704/Kansallinen_innovaatiostrategia_12062008.pdf Luettu 10.2.2013.

Työ- ja Elinkeinoministeriö. 2010. Suomen matkailustrategia 2020 - 4 hyvää syytä edistää matkailutoimialojen kehitystä.

https://www.tem.fi/files/27053/Matkailustrategia_020610.pdf Luettu 3.2.2013.

Töyrylä, J. & Ropponen, J. 1999. Esteettömyys Joensuun Marjolassa. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Valtion ympäristöhallinto. 2013. Suomen rakentamismääräyskokoelma.

www.ymparisto.fi/rakentamismaaraykset Luettu 2.2.2013.

Vammaisten yhdyskuntasuunnittelupalvelu (VYP). 2012. Esteettömiä ratkaisuja – kuvitettu opas rakennusten suunnitteluun ja korjausrakentamiseen.

http://www.hel.fi/static/hkr/helsinkikaikille/kirjasto/esteettomia_ratkaisuja/Hissit.pdf Luettu 29.3.2013.

Verhe, I., Ruti, M. & Suomen Invalidien Urheiluliitto ry. 2007. Esteetön luontoliikunta. Opetusministeriö Liikuntapaikkajulkaisu 93. Helsinki: Rakennustieto Oy

Viinikainen, T. & Helin, E. 2002. Esteetön ympäristö kaikille - Miten huomioimme ikääntyneet sekä liikkumis- ja toimimisesteiset tienpidossa. Helsinki: Tiehallinto. <http://alk.tiehallinto.fi/julkaisut/pdf/heik1.pdf> Luettu 28.1.2013.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

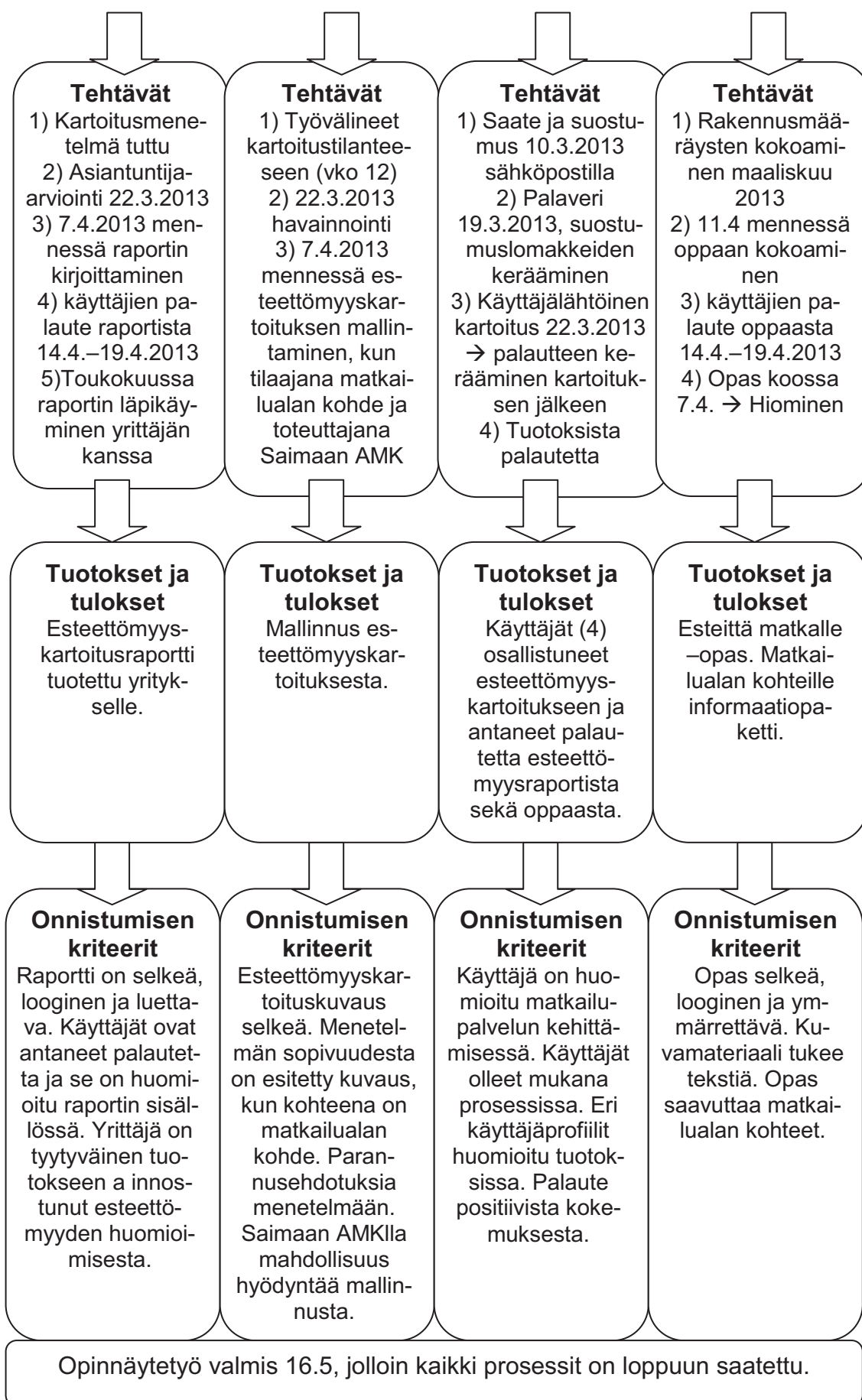
Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Yhdenvertaisuuslaki 20.1.2004/21.

Yhdistyneet kansakunnat. 2012. Historiaa ja toiminnan taustoja.
<http://www.yk.fi/node/255> Luettu 1.5.2013.

Özer-Kemppainen, Ö. 2006. Alternative housing environments for the elderly in the information society – The Finnish experience. University of Oulu. Faculty of technology. Department of architecture.





Lainsäädäntöä

Suomen Perustuslaki (11.6.1999/731), II luku Perusoikeudet, 6§ Yhdenvertaisuus:

Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä.

Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Yhdenvertaisuuslaki (20.1.2004/21), 6§ Syrjinnän kieltö

Ketään ei saa syrjiä iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Maankäyttö- ja rakennuslaki (5.2.1999/132):

5§ Alueiden käytön suunnittelun tavoitteet

Alueiden käytön suunnittelun tavoitteena on vuorovaikutteiseen suunnitteluun ja riittävään vaikutusten arviointiin perustuen edistää mm. turvallisen, terveellisen, viihtyisän, sosiaalisesti toimivan ja eri väestöryhmien, kuten lasten, vanhusten ja vammaisten, tarpeet tyydyttävän elin- ja toimintaympäristön luomista.

12§ Rakentamisen ohjauksen tavoitteet

Rakentamisen ohjauksen tavoitteena on edistää mm. hyvän ja käyttäjien tarpeita palvelevan, terveellisen, turvallisen ja viihtyisän sekä sosiaalisesti toimivan ja esteettisesti tasapainoisen elinympäristön aikaansaamista.

117e § (21.12.2012/958) Esteettömyys

Rakennushankkeeseen ryhtyvän on huolehdittava, että rakennus ja sen piha- ja oleskelualueet suunnitellaan ja rakennetaan niiden käyttötarkoituksen, käyttäjämäärän ja kerrosluvun edellyttämällä tavalla siten, että esteettömyys ja käytettävyys otetaan huomioon erityisesti lasten, vanhusten ja vammaisten henkilöiden kannalta.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa uuden rakennuksen rakentamista, rakennuksen korjaus- ja muutostyötä sekä rakennuksen käyttötarkoituksen muutosta varten tarvittavia tarkempia säännöksiä:

- 1) rakennuksen sekä sen kulkuväylien ja hygieniatilojen mitoituksesta;
- 2) tasoeroista;
- 3) kokoontumistiloista ja majoitustiloista.

119§ Huolehtimisvelvollisuus rakentamisessa

Rakennushankkeeseen ryhtyvän on huolehdittava siitä, että rakennus suunnitellaan ja rakennetaan rakentamista koskevien säännösten ja määräysten sekä myönnetyn luvan mukaisesti.

167 § Ympäristöhoito

Kunnan määräämä viranomainen osaltaan valvoo, että liikenneväylät, kadut, torit ja katuaukiot sekä puistot ja oleskeluun tarkoitetut ulkotilat täyttävät hyvän kaupunkikuvan ja viihtyisyyden vaatimukset. Kevyen liikenteen väylät tulee säilyttää liikkumiselle esteettöminä ja turvallisina.

Maankäyttö- ja rakennusasetus (10.9.1999/895):

53§ Liikkumisesteetön rakentaminen

Hallinto- ja palvelurakennuksen sekä muussa rakennuksessa olevan sellaisen liike- ja palvelutilan, johon tasa-arvon näkökulmasta kaikilla on oltava mahdollisuus päästä, sekä näiden rakennuspaikan tulee soveltua myös niiden henkilöiden käyttöön, joiden kyky liikkua tai muutoin toimia on rajoittunut.

Asuinrakennuksen ja asumiseen liittyvien tilojen tulee rakennuksen suunniteltu käyttäjämäärä ja kerrosluku sekä muut olosuhteet huomioon ottaen täyttää liikkumisesteettömälle rakentamiselle asetetut vaatimukset.

Työtiloja sisältävän rakennuksen suunnittelussa ja rakentamisessa tulee työn luonne huomioon ottaen huolehtia siitä, että myös 1 momentissa tarkoitetuilla henkilöillä on tasa-arvon näkökulmasta riittävät mahdollisuudet työntekoon.

Liikkumisesteettömästä rakentamisesta annetaan tarkempia säännöksiä Suomen rakentamismääräyskokoelmassa.

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (18.9.1987/759):

1§ Toimintaperiaatteet

Kunnan tulee ehkäistä ja poistaa vammaisten henkilöiden toimintamahdollisuuksia rajoittavia esteitä ja haittoja siten, että he voivat toimia yhteiskunnan tasavertaisina jäseninä.

Vammaisten henkilöiden tarvitsemat palvelut ja tukitoimet järjestetään siten, että ne tukevat heidän omatoimista suoriutumistaan.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 28.12.2012/980 (voimaan 1.7.2013):

1§ Lain tarkoitus

Lain tarkoituksena on mm.:

- 1) tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista;*
- 2) parantaa ikääntyneen väestön mahdollisuutta osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja tarvitsemiensa palvelujen kehittämiseen kunnassa*

4 § Yhteistyö

Kunnan eri toimialojen on toimittava yhteistyössä ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi.

Lisäksi kunnan on tehtävä yhteistyötä kunnassa toimivien julkisten tahojen, yritysten sekä ikääntyneitä väestöä edustavien järjestöjen ja muiden yleishyödyllisten yhteisöjen kanssa ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi.

Edellä 1 momentissa tarkoitettussa suunnitelmassa on mm. arvioitava ikääntyneen väestön hyvinvoinnin tilaa, ikääntyneelle väestölle tarjolla olevien palvelujen riittävyyttä ja laatua sekä ikääntyneen väestön palveluntarpeeseen vaikuttavia tekijöitä.

7§ Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus

Kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön sosiaalipalvelut sisällöltään, laadultaan ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnan ikääntyneen väestön hyvinvointi, sosiaalinen turvallisuus ja toimintakyky edellyttävät. Palvelut on järjestettävä niin, että ne ovat kunnan ikääntyneen väestön saatavissa yhdenvertaisesti.

10§ Asiantuntemus

Kunnan käytettävissä on oltava ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemista sekä iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaali- ja terveystalvelujen laadukasta järjestämistä varten riittävästi monipuolista asiantuntemusta. Erytisasiantuntemusta on oltava ainakin hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen, gerontologisen hoito- ja

sosiaalityön, geriatrian, lääkehoidon, ravitsemuksen, monialaisen kuntoutuksen sekä suun terveydenhuollon alalta.

11§ Vanhusneuvosto

Neuvostolle on muutoinkin annettava mahdollisuus vaikuttaa kunnan eri toimialojen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun ja seurantaan asioissa, joilla on merkitystä ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, osallisuuden, elinympäristön, asumisen, liikkumisen tai päivittäisistä toiminnoista suoriutumisen taikka ikääntyneen väestön tarvitsemien palvelujen kannalta.

12§ Hyvinvointia edistävät palvelut

Kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia neuvontapalveluja, esimerkkinä hyvinvoinnin, terveellisten elintapojen ja toimintakyvyn edistämiseen sekä sairauksien, tapaturmien ja onnettomuuksien ehkäisyyn tähtäävä ohjaus.

15§ Palvelutarpeiden selvittäminen

Palveluntarpeiden selvittämisen yhteydessä on arvioitava iäkkään henkilön toimintakyky monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Toimintakykyä arvioitaessa on selvitettävä, miltä osin iäkäs henkilö pystyy suoriutumaan tavanomaisista elämän toiminnoista asuin- ja toimintaympäristössään, ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua. Arvioinnissa on otettava huomioon iäkkään henkilön fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä hänen ympäristönsä esteettömyyteen, asumisensa turvallisuuteen ja lähi-palvelujensa saatavuuteen liittyvät tekijät.

Ohjelmia, sopimuksia

Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus 1948

Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus hyväksyttiin ja julistettiin 10.12.1948 Yhdistyneiden kansakuntien (YK) kolmannessa yleiskokouksessa. Ensimmäisessä artiklassa todetaan kaikkien ihmisten syntyvät vapaina ja tasavertaisina arvoltaan ja oikeuksiltaan. (Yhdistyneet kansakunnat 2012.)

Vammaisten henkilöiden syrjinnän kieltävä yleissopimus

Yhdistyneiden kansakuntien vammaissopimusta on valmisteltu 2000-luvulla ja se tuli kansainvälisesti voimaan 3.5.2008. Suomi allekirjoitti sen 30.3.2007. YK:n vammaissopimuksessa esteettömyys ja saavutettavuus määritellään yksittäisen vammaisen henkilön näkökulmasta ihmisoikeutena. Syrjintäkielto toteutuessaan vaatii esteettömiä kohteita. Tarvitaan esteettömyysketjuja. Vammaiset henkilöt ovat yhdenvertaisia ja heillä pitää olla täysimääräinen mahdollisuus osallisuuteen ja osallistumiseen. (Gustafsson 2012, 8,11 ja 20.)

Suomen Rakentamismääräyskokoelma

Rakentamismääräyskokoelman määräykset ovat luonteeltaan velvoittavia. Ohjeet puolestaan eivät ole velvoittavia, vaan muutkin ratkaisut ovat mahdollisia, kunhan rakentamisen vaatimukset täyttyvät. Määräykset koskettavat uutta rakentamista, korjaus- ja muutosrakentamisessa määräyksiä sovellettava, ellei toisin ole määritelty jonkin tietyn määräyksen kohdalla. (Valtion ympäristöhallinto.) Maaliskuun 1. päivänä 2005 tuli voimaan Ympäristöministeriön asetus esteettömästä rakennuksesta. (Enestam & Fränti-Pitkäranta 2004, 1).

Vammaispoliittinen ohjelma

Tavoitteena Suomen Vammaispoliittisessa (VAMPO) ohjelmassa on turvata vammaisten henkilöiden oikeudenmukainen yhteiskunnallinen asema. Perusoikeudet ja -vapaudet koskettaa joka ikistä ihmistä. Yhteiskunnallisten velvollisuuksien täyttäminen tulee mahdollistaa kaikille. Ohjelman tavoitteena on

saada yhteiskunnasta sellainen, jossa yhdenvertaisuus, osallisuus ja syrjimättömyys toteutuvat myös vammaisten henkilöiden osalta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 23.)

Suostumus**Matkailua kaikille – kaikilla oikeus kokemuksiin esteettömästi****Sanna Hiltula**

Olen saanut riittävästi tietoa kyseisestä opinnäytetyöstä ja olen ymmärtänyt saamani tiedon. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut kysymyksiini riittävät vastaukset. Tiedän, että minulla on mahdollisuus keskeyttää osallistumiseni missä tahansa vaiheessa. Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan tähän opinnäytetyöhön liittyvään toimintaan.

Kyllä

Ei

Kuviani saa julkaista opinnäytetyössä

☐☐Haluan lukea raportin sekä oppaan
ennen niiden julkaisemista☐☐

Aika ja paikka

Käyttäjä

Opiskelija

Sosiaali ja terveysala

Hyvä käyttäjäarvioitsija,

Olen kutsunut Teidät mukaan suorittamaan esteettömyyskartoitusta Lappeenrannan kylpylään pe 22.3.2013. Kartoitus on osa ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyötäni, Terveysten edistämisen koulutusohjelmassa. Olen taustaltani sosionomi (AMK).

Opinnäytetyöni tarkoituksena on parantaa esteettömien matkailupalvelujen saatavuutta Lappeenrannassa tai lähiseudulla. Lappeenrannan kylpylälle tehdään kokonaisvaltainen esteettömyyskartoitus, joka toteutetaan yhdessä käyttäjien kanssa. Lisäksi kokoon *Esteettä matkalle* – oppaan, jonka tarkoituksena on saada matkailualan yrityksiä pohtimaan esteettömyyden tarpeellisuutta.

Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena aidossa matkailuympäristössä yhdessä käyttäjien kanssa. Esteettömyyskartoitus ja sitä edeltävä yhteistyöpalaveri käyttäjien kanssa suoritetaan viikolla 12. Huhtikuun alussa kirjoitan arvioinnista raportin sekä kokoon oppaan. Näihin Teillä käyttäjänä on mahdollisuus päästä vaikuttamaan oikolukemalla tekstini 14.–19.4.2013 välisenä aikana. Opinnäytetyöni valmistuu toukokuun loppuun 2013 mennessä.

Jokainen käyttäjä on tärkeä esteettömyyskartoitusta tehdessämme. Tuotte oman näkökulmanne ja tarpeenne arviointitilanteeseen. Kokemuksenne on minulle tärkeä, jonka toivon Teidän tuovan esille kartoitustilanteessa rehellisesti. Johtajalle on myös tärkeää saada välitettyä kokemuksenne, jotta arvioinnilla on todellista merkitystä palvelun kehittämisen kannalta. Raportti luovutetaan vain yrittäjän käyttöön. Sen osalta tuon esille opinnäytetyössäni, mitä esteettömyysarvioinnin tekeminen on matkailuyrityksessä ja oliko valittu menetelmä sopiva. Opinnäytetyöni julkaistaan sähköisenä Theseus-tietokannassa.

Osallistumisenne on täysin vapaaehtoista ja Teillä on mahdollisuus keskeyttää se missä tahansa vaiheessa. Olette mukana kartoituksessa omalla vastuullanne. Tilojen esteettömyydestä tai esteellisyydestä minulla ei ole entuudestaan tietoa. Ohessa lomake, jolla annatte suostumuksenne yhteistyöhön. Lomakkeessa on kohdat tietojenne luottamuksellisuudesta.

Pyydän Teitä osallistumaan yhteistyöpalaveriin ti 19.3.2013 klo 10.30 (kesto n.1h) -----kadulla sekä esteettömyyskartoitukseen Lappeenrannan kylpylässä pe 22.3.2013 klo 10 alkaen (arvioitu kesto 3h). Suostumuslomakkeet kerään henkilökohtaisesti yhteistyöpalaverissa. Lisäksi toivoisin Teidän käyvän tutustumassa Lappeenrannan kylpylän www-sivustoon, josta kerään palautetta yhteistyöpalaverissamme.

Lisätietoa saatte minulta puhelimitse tai sähköpostitse.

Ystävällisin terveisin,

Sanna Hiltula

Sosionomi, YAMK-opiskelija

Terveystieteiden koulutusohjelma

Saimaan ammattikorkeakoulu

xxx-xxx xxxx

sanna.hiltula@student.saimia.fi

Palautetta

Opastus:

Parkki-paikka:

Sisäänkäynti:

Palvelutiski:

Kulkuväylät:

Opasteet:

Majoitustilat:

Pukuhuoneet:

Liite 6/2

Pesutilat:

Allasosasto:

Ravintola:

Esteetön wc:

Lappeenrannan kylpylän toimivuus liikkumis- ja toimimiseesteisen näkökulmasta:

Kokemuksia esteettömyyskartoituksesta sekä menetelmästä:

Muuta:

Liite 6/3

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Esteettömyyskartoituksen tueksi huomiointi- ja mittauslistaa

Huomioi ainakin seuraavat kohdat ja ota tarkempia mittauksia:

1. Liikkumis- ja toimimisesteisten (le-) autopaikat

- ✓ Le-autopaikkoja kaksi 50 paikkaa kohden K / E ja sen jälkeen yksi paikka kutakin alkavaa 50 kohden. K / E
- ✓ Le-autopaikalta max. 10 m matkaa sisäänkäynnille. _____m
- ✓ Paikan koko 3600 mm x 5000 mm. _____ mm x _____ mm
- ✓ Paikka on merkattu pystyopasteella K / E sekä maahan maalatulla ISA-tunnuksella. K / E
- ✓ Autopaikka on tasainen. K / E

2. Sisäänkäynti ja aula

- ✓ Sisäänkäynnin luo (välimatka enintään 5 m _____ m) pääsee saattoliikenne. K / E
- ✓ Sisäänkäynti on katettu K / E ja se on tasainen. K / E
- ✓ Ovi vähintään 850 mm leveä. _____ mm
- ✓ Oven edessä vapaa pyörähdysympyrä väh.1800 mm. _____ mm
- ✓ Ovi aukeaa automaattisesti K / E, se pysyy auki 25 s _____ s ja on varustettu turvajärjestelmällä. K / E
- ✓ Lasiovesta varoitetaan kontrastimerkinnällä. K / E
- ✓ Ovisummerit ja vastaavat 400 mm päässä nurkasta _____ mm ja 850-1100 mm korkeudella. _____mm Huomioitu eri aistit. K / E
- ✓ Sisäänkäynti mahdollisimman kynnyksetön (enintään 20 mm). _____ mm
- ✓ Tuulikaappi on tilava K / E, ei ole kulkua estäviä mattoja K / E tai liian suuria rakoja (max. 5 mm). _____ mm
- ✓ Aulatila on väljästi toteutettu K / E, kontrastit helpottavat hahmottamista K / E ja aulassa ei ole taustamelua. K / E

3. Asiakaspalvelutiski

- ✓ Asiakaspalvelutiski erottuu väreiltään ja kontrastiltaan taustastaan. K / E
- ✓ Se on merkitty opasteella. K / E
- ✓ Asiakaspalvelutiskissä on kaksi korkeutta (700...800 mm sekä 1100 mm). _____ mm ja _____ mm
- ✓ Huomioitu vapaa polvitila (korkeus 670 mm ja syvyys 600 mm). _____ mm ja _____ mm
- ✓ Käytössä toimiva induktiosilmukka. K / E

- ✓ Tarjolla eri korkuisia istuimia 450...550 mm. _____ mm _____ mm
_____ mm
- ✓ Valaistus on sopivaa asiointia ajatellen. K / E

4. Opastus

- ✓ Opasteet erottuvat ympäristöstään K / E ja ovat sijoitettu helposti havaittaviin paikkoihin. K / E
- ✓ Niiden kohdalla on hyvä valaistus K / E ja opasteen pinta ei ole häikäisevä. K / E
- ✓ Opasteissa on käytetty ymmärtämistä helpottavia symboleja K / E sekä helppolukuista fonttia K / E ja ne erottuvat tummuuskontrastina taustasta (tumma tausta + vaalea teksti). K / E
- ✓ Opasteet on sijoitettu pois kulkuväyliltä K / E ja niiden luo pääsee esteettömästi. K / E
- ✓ Opastus on katkeamatonta K / E ja riittävää. K / E
- ✓ Opasteet on sijoitettu 1400...1600 mm korkeudelle. _____ mm Tuntoais-
tein luettavat opasteet 1300...1400 mm maasta. _____ mm

5. Kulkuväylät


- ✓ Kulkuväylät ovat kovia K / E, tasaisia K / E ja luistamattomia. K / E
- ✓ Ne ovat leveydeltään 1200...1800 mm. _____ mm _____ mm _____ mm
- ✓ Kulkuväylillä on hyödynnetty kontrastieroja, esim. ovet erottuvat seinistä. K / E
- ✓ Valaistus tasaista K / E ja häikäisemätöntä. K / E
- ✓ Luiska ja portaat muodostavat kokonaisuuden. K / E
- ✓ Portaat helppokulkuisia ja turvallisia. K / E Portaan nousu enintään 160 mm _____ mm ja etenemä vähintään 300 mm _____ mm. Askelmissa kontrastiraidat. K / E
- ✓ Luiskan leveys vähintään 900 mm. _____ mm
- ✓ Luiskan kaltevuuden arvio _____ % (sallitut rajat: metrillä korkeusvaihtelu jatkuvana 5 cm eli 5 %. 6 metrin matkalla 8cm eli 8 %, jonka jälkeen vaaditaan 2000 mm lepotasanne. Sivukaltevuus max. 2 % _____ %)
- ✓ Luiskan/portaiden laidoilla kulkee yhtenäiset käsijohteet 700 mm:n ja 900 mm:n korkeudella _____ mm ja _____ mm. Ne jatkuvat 300 mm luiskan/portaiden alun ja lopun jälkeen _____ mm ja _____ mm.
- ✓ Luiskista ja portaista varoitetaan materiaalimuutoksella maassa. K / E
- ✓ Hissi on helposti löydettävissä tilasta. K / E Sinne on tarvittaessa opastettu. K / E
- ✓ Hissin edessä on vapaa pyörähdysympyrä (1500 mm). _____ mm
- ✓ Hissi vähintään 1100 mm x 1400 mm. _____ mm x _____ mm
- ✓ Painonapit on sijoitettu 900...1100 mm korkeudelle. _____ mm

- ✓ Napit erottuvat taustastaan K / E ja ovat koholla K / E sekä tunnusteltavissa. K / E

6. Esteetön wc

- ✓ Opastus esteettömälle wc:lle toteutuu. K / E
- ✓ Liikkumisesteisille tarkoitetut wc-tilat merkitty pyörätuolitunnuksella K / E, joka sijaitsee seinään kiinnitettynä oven kahvapuolella K / E 1400...1600 mm korkeudella lattiasta. _____ mm
- ✓ Ovi käytettävissä yhdellä kädellä. K / E
- ✓ Lankavedin oven sisäpuolella 800 mm maasta. _____ mm
- ✓ Oven leveys 850 mm. _____ mm
- ✓ Vapaata tilaa wc:ssä 1500 mm pyörähdysympyrä. _____ mm
- ✓ Wc-istuimen korkeus vähintään 450 mm. _____ mm
- ✓ Wc-istuimen molemmin puolin 800 mm vapaata _____ mm ja _____ mm tilaa sekä takana 300 mm. _____ mm
- ✓ Istuin varustettu tukevilla käännettävillä käsituilla K / E, joiden korkeus maasta 800 mm _____ mm ja toisistaan 600 mm _____ mm. Ne ulottuvat 200 mm istuimen yli. _____ mm
- ✓ Käsisuihku ja paperiteline enintään 300 mm päässä istuimelta. _____ mm ja _____ mm. Käsisuihku alle 300 mm päässä. _____ mm
- ✓ Saippua, paperiteline jne. 900 mm korkeudella lattiasta. _____ mm _____ mm _____ mm
- ✓ Vaatekoukkuja kahdella korkeudella (1100...1200 mm ja 1400...1600 mm). _____ mm ja _____ mm
- ✓ Käsipesualtaan käyttök korkeus 800 mm _____ mm. Huomioidaan myös vapaa polvitila (korkeus 670 mm ja syvyys 600 mm). _____ mm _____ mm
- ✓ Peili altaan yläpuolella alareuna 900 mm korkeudella _____ mm ja yläreuna 2000 mm. _____ mm
- ✓ Lattia märkänäkin luistamaton. K / E
- ✓ Käytetty kontrastieroja tilan hahmottamisessa. K / E
- ✓ Tilassa hälytysjärjestelmä K / E, johon yltää istuimelta sekä lattialta. K / E
- ✓ Tilaa kiertää käsijohteet 900 mm korkeudella. _____ mm

Lisätietoja:



Esteittä matkalle

Opas matkailupalveluiden kehittämiseen
Etelä-Karjalassa

Sanna Hiltula

Liite 8

Kannen kuva
Sanni Johansson

Sisältö

1 Mistä esteettömyydessä on kyse?	4
2 Saavutettavuus	7
3 Saapuminen kohteeseen	8
4 Sisäänkäynti ja asiakaspalvelutiski	11
5 Kulkuväylät sekä opastus kohteessa	15
6 Yöpyminen	22
7 WC, peseytymis- ja saunatilat	26
8 Aktiviteetteja matkailukohteessa	31
9 Kunnossapito	35
10 Löydä kuvista hyvät ja huonot toteutustavat	35
11 Esteettömyyskarttoitus	40

1 Mistä esteettömyydessä on kyse?

Kuka meistä ei tahtois päästä nauttimaan Etelä-Karjalan kauniista maisemista ja Saimaan kimaltelevista vesistöistä? Ovatko palveluntarjoajat ottaneet huomioon kaikki käyttäjät?



Esteettömyys on tila, joka mahdollistaa käyttäjälle iästä, toimintakyvystä tai muista rajoittavista tekijöistä riippumatta yhdenvertaisen mahdollisuuden toimia yhteiskunnassa. Esteettömyydessä on kyse myös ihmisoikeuksien toteutumisesta sekä syrjinnän ja syrjäytymisen ehkäisemisestä. Laajemmin ajateltuna esteettömyys tarkoittaa sitä, että esimerkiksi ympäristö, palvelut ja infrastruktuuri ovat kaikkien saavutettavissa. Hyvin pitkälle esteettömyydessä on kyse myös asenteista. [1.]

Jollekin aivan välttämätön ratkaisu merkitsee yleensä helppoutta ja sujuvuutta myös muille tilan tai ympäristön käyttäjille. Tässä on kyse elinympäristön laadusta. Käyttäjänäkökulma on tärkeää esteettömän ympäristön suunnittelussa. Ihan pieni suunnitelman ja toteutuksen kömmähdys voi luoda ison esteen. [2.]

Esteettömyyteen liittyy fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen, kulttuurisen ja taloudellisen ympäristön toteutuminen. Yleisesti esteettömyys nähdään liikkumiseksineä jossakin tilassa. Tästä on hyvä lähteä liikkeelle. Fyysisen tilan toimivuuteen liittyy keskeisesti myös kuulemisen ja näkemisen esteettömyys. [3.]

Tämä opas ei ole kaiken kattava teos, vaan koonti tärkeimmistä pääkohdista esteettömyyden huomioimisessa. Jos haluat toteuttaa esteettömän palvelukohteen, perehdy syvemmin aiheeseen lähdekirjallisuuden avulla. Kuvissa esiintyvistä hyvistä ja huonoista ratkaisuista löydät enemmän tietoa luvusta 10.

Esteettömyysketju

Esteettömyydessä on tärkeää jatkuvuus. Esteettömyys alkaa suunnittelusta ja toteutuu rakentamisessa. Kunnossapito on tärkeää esteettömyyden toteutumisessa. [2.]

Matka alkaa jo tiedottamisesta. Matkustamisen ja kohteeseen tulon pitäisi tapahtua esteettömästi. Palvelut on toteutettava niin, että itsenäinen suoriutuminen on mahdollista. Aktiviteetteja olisi hyvä olla tarjolla myös eri liikkumis- ja toimimisesteisille. Hyvin toteutettu esteetön kohde voi kärsiä kunnossapidon laiminlyönnistä.



Kuvio 1. Esteettömyysketju palvelun saavutettavuudesta ja esteettömyyden toteutumisesta

2 Saavutettavuus

Tiedottaminen

Ennakkotiedot matkailukohteesta ovat erityisen tärkeitä, kun henkilö tarvitsee esteettömiä palveluja. Esteetön www-sivusto edistää yleisesti käytettävyyttä. Sen toteutuksessa on tärkeää, että erilaiset käyttäjät voivat käyttää sivustoa erilaisin laittein käyttöympäristöissään. Lähtökohtana on helppokäyttöisyys. Verkkopalvelun tulee olla looginen ja kielen selkeää. Tekninen sekä sisällöllinen toteutus ottavat huomioon erilaiset käyttäjäryhmät. [4.] Esitteissä pitäisi käyttää tarpeeksi isoa ja selkeää fonttia. Musta teksti valkoisella pohjalla on paras ratkaisu.

Matkustaminen

Matkailukohteen palvelukokonaisuutta ja esteettömyysketjua parantaa, kun on ennalta mietitty, miten kohteeseen voi matkustaa esimerkiksi juna-asemalta. Jos kohde on saavutettavissa bussilla, myös pysäkeissä on huomioitava esteetön kulku ja yhteys pysäkiltä kohteelle saakka.

3 Saapuminen kohteeseen

Opastus



Viitat, liikennemerkit, nimikyltit ja muut opasteet teiden ja polkujen yhteydessä johdattavat kulkijan perille, oli kyseessä liikuntapaikka tai majoitustila. [5.] Opastuksen on oltava kattavaa ja jatkuvaa ilman katkoksia. Opastaulujen on sijaittava helposti havaittavissa paikoissa, katseen korkeudella ja poissa kulkuväyliltä. [3.]

Kun saavutaan liikuntapaikalle, alueen opastaululla on kerrottava kohteen rakenne ja eri toimintojen sijainti. Taulussa olisi suotavaa olla alueen kartta, jolla esitetään opastettavat kohteet symboleineen. Karttaa voi täydentää tekstillä, joka kertoo paikasta

enemmän. Opastustauluissa on mainittava myös, jos alueilla ja reiteillä on joitain rajoituksia, kuten luonnonsuojelu, rauhoitusaika, huono kulutuskestävyys, huono kulkukelpoisuus tai kulkukelvottomuus eri vuodenaikoina ja maisemavaurion huoltotoimenpide. Taulusta on löydyttävä kunnossapidosta huolehtivan tahon tiedot yhteystietoineen. [5.]

Opastaulujen tekstin täytyy olla suurehkolla ja selvällä kirjasintyypillä. Opasteet on kirjattava selkokielellä, jota tarvitsevat erityisesti kehitysvammaiset, syntymästään asti kuurot ja monivammaiset, mutta se sopii kuitenkin kaikille. [6.]

Aistivammaiset on huomioitava ääni- ja valosignaali opastein sekä audiovisuaalisella viestintäjärjestelmällä. Havainnoinnin tehostamiskeinoina toimivat myös valaistuksen kohdistaminen sekä erilaiset materiaali-, väri- tai pintakuviokontrastit. [6.]

Paikoitus

Rakennuksen autopaikoituksessa pitää ottaa huomioon liikkumis- ja toimimisesteiset asiakkaat. Autopaikat on sijoitettava sillä tavoin, että sieltä on lyhyt

ja helppokulkuinen reitti hissille, sisäänkäynnille ja asiointikohteeseen. [6.] Kulkureitin kaltevuus saa olla maksimissaan 8 % ja autopaikalla ei saisi olla kaltevuutta 2 %:a enempää [3].



Autopaikan leveyden tulee olla vähintään 3600 mm ja pituuden vähintään 5000 mm. Liikkumisesteisten autopaikat on merkittävä sekä pystyopasteella että pysyvästi autopaikan pohjaan kansainvälisellä liikkumisesteisten ISA-tunnuskuvalla. [3, 6.]

Paikkojen lukumäärä määräytyy käyttötarkoituksen mukaisesti. Yleinen ohje on, että on oltava kaksi liikkumisesteisen autopaikkaa 50 autopaikkaa kohti,

sen jälkeen yksi paikka lisää kutakin alkavaa 50 autopaikkaa kohti. [6.]

4 Sisäänkäynti ja asiakaspalvelutiski



Sisäänkäyntien ja kulkuväylien tulee olla katettuja, jolloin ne on suojattava rakennuksen katolta putoavalta lumelta ja jäältä [6]. Kulkuväylien pintojen on oltava kovaa materiaalia, tasaisia ja luistamattomia. Valaistuksen on oltava tasaista, riittävää sekä häikäisemätöntä. [3.]

Matkailukohteeseen tulo ei saisi vaatia ennakkoilmoittautumista henkilöiltä, joilla on liikkumis- tai toimimiseste. Sisälle pääsyn on oltava mahdollista pääovesta, eikä kiertotietä. [7.] Ei ole suotavaa, että huonommin liikkuvat joutuvat käyttämään pidempää reittiä.

Pääsisäänkäynnin on erotuttava hyvin muusta ympäristöstä ja se on hyvin valaistu. Lasiovien hahmotamista parannetaan esimerkiksi varoitustarrojen avulla, jotta ei ole törmäämisvaaraa. Ulko-oven edessä täytyy aina olla vähintään halkaisijaltaan 1800 mm vapaa tilaa [3]. Muutoin oven avaaminen pyörätuolista käsin ei onnistu ja esimerkiksi lasten vaunujen kanssa sisään tulo on mahdotonta.



Jos sisäänkäynnin yhteydessä on ovipuhelin tai muu vastaava, on sen sijainnin oltava esteetön. Tämä tarkoittaa sitä, että se on sijoitettu 400 mm nurkasta ja 850...1100 mm korkeudelle. Kohdan tulee olla erityisen hyvin valaistu ja kontrasteja on hyödynnetty. Näiden tulee palvella myös eri aisteja. Ovisummerit ja oven vetimet varustetaan

valomerkein. Puheen tunnistimen avulla ovi aukeaa.
[6.]

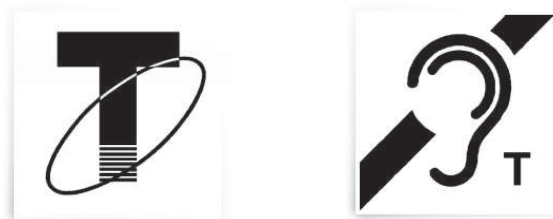
Matkailukohteessa ovien vapaan leveyden on oltava vähintään 850 mm. Rakennuksen ovien ja porttien tulee olla helposti avattavissa. Lisäksi niiden tulee toimia turvallisesti niin, ettei vaaratilanteita pääse syntymään. Tällöin ne on varustettu tarkoituksenmukaisin turvavarustein. [6.]

Palvelutiskit on sijoitettava kahdelle korkeudelle (700–800 mm ja 1100 mm). Ne on oltava hyvin liikumis- ja toimimisesteisen henkilön saavutettavissa sisäänkäynnin lähetyillä. Palvelupisteellä on hyvä olla erikorkuisia tuoleja tarjolla. Tiskin alla oleva vapaan polvitilan tarve on otettava huomioon, jolloin myös pyörätuolilla pääsee lähelle tiskiä. [6] Esitehlyjen tai vastaavien korkeus lattiasta saa olla enintään 1300 mm. Ne eivät saa aiheuttaa törmäämisvaaraa tilassa.

Riittäväällä valaistuksella on suuri merkitys palvelupisteiden toimivuudessa. Palveluhenkilökunnan kasvojen täytyy olla valaistu tasaisesti. Asiakasta ei

saa häikäistä vastavalolla. [3.] Palvelutiskissä on käytettävä heijastamattomia pintoja sekä on otettava huomioon palvelupisteen ja taustan kontrastierot. Ledivalopisteet ovat liian kirkkaita näkövammaisia ajatellen.

Tilassa on oltava käytössä äänentoistojärjestelmä mikrofoneineen esimerkiksi tele/induktiosilmukka. Tästä ilmoitetaan T-merkillä. Esimerkiksi aulatilassa ei saisi olla kuulemista häiritseviä tekijöitä, kuten kaikuisuutta tai taustamelua, joka aiheutuu liikenteestä, ilmanvaihdosta tai muiden asiakkaiden puheensorinasta. [3.]



Induktiosilmukka toimii kuulovammaisen apuvälineenä. Se siirtää magneettikentän välityksellä äänen suoraan kuulolaitteen vastaanottokelaan. Kun

tilassa on käytössä induktiosilmukka, siitä kerrotaan symbolilla. T-merkki on ollut käytössä Suomessa, mutta uudempi on kansainvälinen symboli, johon Suomessakin siirryttäneen vähitellen. [8.]

5 Kulkuväylät sekä opastus kohteessa



Kulkuväylien tulee olla väljiä ja esteettömiä niin sisällä kuin ulkonakin sekä leveys- että korkeussuunnassa. Riippuen sijainnista ja käytöstä kulkuväylän vapaan leveyden on oltava 1200...1800 mm. Hahmotettavuutta helpottavat hyvin valaistut, kontrastein huomioitut ja esteettömät kulkuväylät, joiden koor-

dinaatisto on suorakulmainen. [6.] Pyörätuolin py-
rähdysympyrä (1500 mm) mitoittaa kulkuväylien
kääntymistilaa.



Kynnyksiä käytetään mahdollisimman vähän. Jos kynnyksen käyttö on kuitenkin välttämätöntä, saa sillä olla korkeutta enintään 20 mm. Kynnykset täytyy suunnitella sillä tavoin, että ne ovat tarvittaessa poistettavissa. Jos kynnyksen korkeus ylittää 20 mm, vaaditaan luiska. Esimerkiksi pesuhuoneen ovella voidaan käyttää kynnyskaivoa, joka viemäröidään tilan lattiakaivoon. [6.]

Portaat ja luiskat



Loivat portaat ja loiva luiska muodostavat aina kokonaisuuden. Ne on sijoitettava aina kulkuväylän ulkopuolelle, samansuuntaisesti sen vierelle tai kohtisuoraan kulkuväylää kohti. Portaista ja luiskasta pitää varoittaa kulkupinnan väri- ja materiaalierolla (1200 mm ennen). Porrassyöksen on oltava yleensä vähintään 1200 mm leveä. Lepotason pituudeksi soveltuu 1500...2000 mm. [5.]

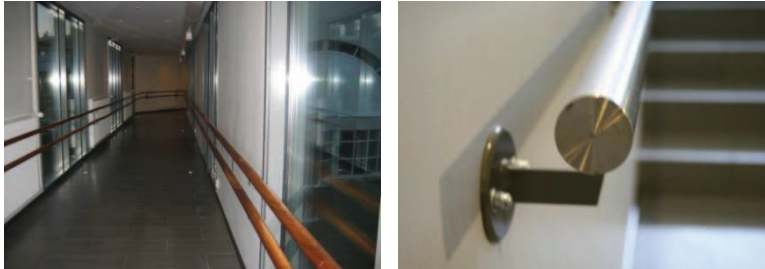


Portaiden sopiva nousu ja etenemä vaihtelevat sen mukaan, onko kyseessä ulko- vai sisätila. Pääsääntö on se, että sisällä ja katetuissa ulkotiloissa nousu on enintään 160 mm ja etenemä vähintään 300 mm. Muutoin ulkona portaiden on oltava loivempia. Porrasaskelmien etureunassa on oltava liukuesteet, jotka toimivat myös kontrastiraitana. [6.] Portaat ja luiska olisi suotavaa myös valaista.



Luiska mitoitetaan kulkuväylän levyiseksi ja sen vähimmäisleveys on 900 mm. Luiskan sopiva kaltevuus on jatkuvana 5 %. Kaltevuus saa olla enintään 8 %, kun luiskassa on lepotasot (2000 mm) 6 metrin välein. Kaarrokset ja käännökset tulee sijoittaa kulkuväylän tasaiselle ja vaakasuoralle osuudelle. Pinnaltaan luiska on kova, tasainen ja luistamaton [3, 5, 6.]

Käsijohteet



Kaide on rakennettava silloin, kun kulkuväylä rajoittuu tasoeroon esimerkiksi siltojen ja jyrkänteiden tai portaiden ja luiskien kohdalla. Kulkuväylälle on hyvä sijoittaa myös käsijohde. Käsijohteet sijoitetaan kahdelle korkeudelle (700 mm ja 900 mm). Käsijohteet sijoitetaan molemmin puolin ja niiden on jatkuttava 300 mm alku- ja loppukohdasta. Käsijohteissa otteen on säilyttävä katkeamattomana. [6.] Tasoerojen kohdalla käytetään avoimessa kaiteessa myös yleensä alapienaa. Tämä ohjaa näkövammaista, ja alapiena on havaittavissa valkoisella kepillä. [5.]

Pinnat

Kulkuväylien pinnan sekä sisä- että ulkotiloissa on oltava kova, tasainen ja luistamaton. Ulkona käytet-

täviksi pintamateriaaleiksi sopii esimerkiksi asfaltti, betoni, kivituhka tai laatta. Mahdolliset saumat saavat olla leveydeltään enintään 5 mm. Pintojen kohoumat ja kuopat, kuten kaivon kannet tai ritilät, saavat olla enintään 5 mm korkeita. [5.]

Näkövammaisten liikkumisen ja suunnistautumisen helpottamiseksi käytetään opaslaattoja sekä väri-, tummuus- ja materiaalikontrasteja kulkuväylän pinnassa, kuten ulkona mukulakivi-, sora-, nurmikko- tai muu vyöhyke. Kulkuväylän olisi hyvä olla kahden pyörätuolin kohtaamiseen vaadittavan levyinen (1800 mm). Jalkakäytävä osoitetaan reunakivetyksellä, jotta se erottuu ajoradasta. [6.] Valaistuksella voidaan osoittaa kulkuväylien suuntaa sekä hahmotettavuutta.

Valaistuvoimakkuus on sopiva, kun se on vähintään 300 lx. Kohdissa, joissa vaaditaan erityisen hyvää valaistusta, kuten opasteiden tai tasoerojen valaistuksessa, valaistuksen voimakkuuden on oltava 400–500 lx. [6.]

Hissi



Hissi on oleellisin tekijä esteettömyyden toteutumisessa, kun kohteena on monikerroksinen rakennus. Hissin oven edessä on oltava vapaata tilaa pyörätuolin kääntymisympyrän verran 1500 mm x 1500 mm. Hissin korin sisämitat ovat 1100 mm x 1400 mm ja oven vapaa leveys vähintään 900 mm. Oven on sijaittava hissin korin lyhyemmällä sivulla. [9.]

Hissin on oltava helposti löydettävissä ja sinne opastetaan tarvittaessa. Näkövammaiset huomioon ottava ääneen perustuva kerrosilmoitusjärjestelmä on paras ratkaisu. [3.] Painonappien sopiva sijainti on 900...1100 mm:n korkeudella lattiasta ja vähintään 400 mm nurkasta. Vaakasuoraa painonappiriviä suositellaan. Uloskäyntikerroksen napin kohdalla

on huomioitava poikkeava väritys (vihreä), ja sen tulee olla enemmän koholla kuin muiden nappien. Napeissa käytetään kohonumerointia, joissa on oltava hyvä värikontrasti. Painonappien on oltava hal-
kaisijaltaan vähintään 25 mm. [6, 9.] Hississä olisi hyvä olla kääntyvä istuin, käsijohde sekä peili taka-
seinässä [3, 6].

6 Yöpyminen

Oheispalvelut

Kahviloiden, ravintoloiden ja myymälöiden sisätilat pyritään rakentamaan esteettömiksi niin, että turhia tasoeroja vältetään. Kulkuväylät on pidettävä väljinä ja tilat valoisina ja ennen kaikkea hyvin hoidettuina. Tilojen hahmottamisessa hyödynnetään seinä-, katto- ja lattiapinnoissa kontrastieroja, heijastamattomia materiaaleja ja hyvää valaistusta. [5.]

Majoitushuone

Majoitustilojen on palveltava kaikkia asiakkaita, mikä on haastavaa. Niiden tulisi sijaita lähellä asiakaspalveluja ja ruokailupalveluita. Tarvitaan monenkokoi-

sia ja tasoisia majoitusratkaisuja. Huoneita mitoite-
taan kahta henkilöä varten ajatellen niin, että toinen
on pyörätuolin käyttäjä. Näin majoitustila soveltuu
myös perhekäyttöön. On otettava huomioon mah-
dollisuus liittää avustajan huoneesta yhteys välioiven
välityksellä. Huoneet pesutiloihin tulisi toteuttaa
avarina, valoisina ja esteettöminä. Vetimet, painik-
keet, katkaisijat, säätimet, koukut ja muut vastaavat
tulisi sijoittaa pyörätuolinkäyttäjän ulottuville
900...1200 mm:n korkeudelle. Ovien tulee olla hel-
posti avattavia. [5, 6.]

Majoitushuoneissa on käytettävä tukevia ympäris-
töstä hyvin erottuvia huonekaluja. Sopivat istuinkor-
keudet tuoleissa, vuoteissa ja wc-istuimessa vaihte-
levat käyttäjäryhmittäin, mutta yleisimmät ovat 450
mm:n ja 550 mm:n välillä. Yleiskorkeudeksi sovel-
tuu 500 mm. Tuoleissa täytyy olla selkänojat, suorat
istuinosaat ja mielellään myös käsinojat. Pöytien alla
pitää olla vapaata jalkatilaa. Vuoteet tulisi sijoittaa
niin, että niiden vierellä sekä päädyssä mahtuu
kääntymään pyörätuolilla. [5]



Usein pistorasiat on sijoitettu vain lattian rajaan. Kun pistorasiat sijoitetaan ylemmäksi, paranee myös niiden käytettävyys. [10] Pistorasiat sekä valonkattaisijat kaipaavat erotuskykyä taustastaan. Majoitushuoneissa voisi osassa olla TV-pienoissilmukka merkittynä kyseessä olevalla merkillä siten, ettei ole päällekkäisissä tai viereisissä huoneissa läpikuulemisen takia.

Kalusteissa ja varusteissa on otettava huomioon erityistarpeet muun muassa vaatesäilytyksessä liukuovien ja liukumekanismien. Esimerkiksi alakaappien ja pöytien tulisi olla pyörien avulla liikuteltavissa sekä vuoteiden korkeuden ja asennon on säädettä-

vissä. Huoneissa on otettava huomioon myös allergiset käyttäjät tupakoinnin ja eläintenpidon kielto-merkein. Sisustus, kalusteet ja varusteet ovat parhaassa tapauksessa pölyämättömiä, hajuttomia, vesipesun tai kostean pyyhkimisen kestäviä raaka-aineista. Äänisummeri/ovikellon lisäksi on oltava käytössä valosignaalikoputus kuulovammaisia varten. Hälytysjärjestelmässä on otettava huomioon aistivammat (esim. optinen hälytys-signaalijärjestelmä). [5, 6.] Majoitus-huoneissa hälytyksen on toimittava ääni- ja vilkkuvalolla.

Invahuoneiden lukumäärä voidaan laskea esim. seuraavasti: kaksi huonetta enintään 50 majoitus-huonetta kohti. Sen jälkeen aina yksi huone lisää jokaista alkavaa 25 huonetta kohti. Toisaalta huoneiden osuus voidaan laskea myös prosentuaalisesti kokonaislukumäärästä, joka on keskimäärin 2...10 %. Esimerkiksi kuntoutukseen liittyvissä majoituksissa määrän laskennassa käytetään ylärajaa 10 %. [6.]

7 WC, peseytymis- ja saunatilat

Esteetön wc

Esteettömän wc:n toteutukseen on olemassa hyvin yksityiskohtainen ohjeistus. Tässä se esitellään hieman yleisemmällä tasolla. Katso lisäohjeistusta lähdemateriaalin avulla.



Jos rakennus on laaja, täytyy opasteissa olla merkittynä wc-tilojen sijainti. Liikkumisesteisille tarkoitetut wc-tilat täytyy merkitä pyörätuolitunnuksella, joka sijaitsee seinään kiinnitettynä oven kahvapuolella 1400...1600 mm korkeudella lattiasta. Opasteen täytyy selkeästi erottua taustastaan. [3.]



Wc-tilassa täytyy olla tarpeeksi tilaa, jota määritellään pyörätuolin vapaalla pyörähdysympyrällä (1500 mm). Wc-tilan ovesta on oltava lankavedin oven kiinnilaittamisen helpottamiseksi. Wc-istuimelle siirtymiseen on varattu parhaassa tapauksessa vapaa-
ta tilaa wc-istuimen molemmin puolin (800 mm). Wc-
istuin sijoitetaan takaa 300 mm irti seinästä. Istuin-
korkeuden on oltava vähintään 450 mm, ja istuin on
varustettava kääntyvillä käsituilla. [6.]



Käsisuihkun sijainti saa olla enintään 300 mm etäisyydellä istuimelta (huom. myös hanan avaus). Wc-tilaa kiertävät käsijohteet on sijoitettava 900 mm korkeudella. Pesualtaan korkeuden on oltava 800 mm lattiasta. Saippuatelineet, valokytkimet ja muut vastaavat 900 mm ja ripustuskoukkuja 1200 mm lattiasta. Hälytyspainikkeisiin on ulotuttava istuimelta ja lattialta. [3, 6.] Hälytyspainikkeet on varustettava langalla.

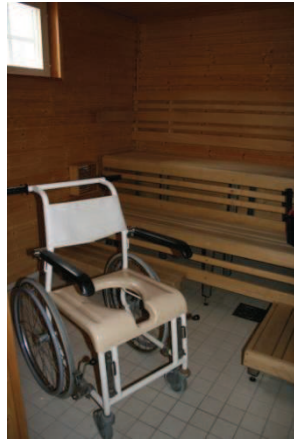
Peseytymistilat



Liikkumis- ja toimimisesteisille sopivat parhaiten väljästi mitoitetut pesutilat, jotka on varustettu käsijoh-teilla (500 mm ja 900 mm), suihkuistuimilla (kiinteä tai irrallinen 500 mm), termostaattisekoittimilla ja käsisuihkuilla. Lattia ei saa märkänäkään olla liukas. Heikkonäköisille on tärkeää, että lattiapäällyste ei ole kiiltävä eikä valoa heijastava. Lattiapäällysteen kuviointi voi toimia myös opasteena. [3, 6.]

Pyörätuolin käyttäjälle soveltuvan suihkupaikan on oltava vähintään 1500 mm leveä. Se on varustetta-va korkeussäädettävillä suihkuvarusteilla pystytan-gossa 1000...2000 mm välillä. Suihkuseinällä on oltava pystytuki, kiinteä pesuaineteline 900 mm kor-keudella sekä kori pesuaineille. [6.]

Saunat



Esteettömässä saunassa olisi hyvä olla tilaa useammallekin pyörätuolille. Kiuas on suojattava tapaturmien ehkäisemiseksi ja se on sijoitettava syvennykseen. Lasiovessa on oltava havaintomerkit. Lau-teille siirtyminen on esteettömässä saunassa mahdollista. Lämmön on jakauduttava tasaisesti. Käsi-johteet auttavat lauteille nousemista. [3, 6.]

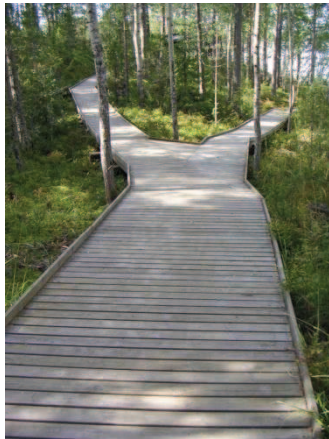
8 Aktiviteetteja matkailukohteessa

Pyörätuolireitti ja vaativa pyörätuolireitti



Kaikille käyttäjille soveltuvat pyörätuolireitit eli erityäin helpot reitit merkitään kansainvälisellä pyörätuolisymbolilla. Helppokulkuisella pyörätuolireitillä pituuskaltevuutta saa olla enintään 5 %. Tämä mahdollistaa reitin käytön itsenäisesti pyörätuolia kelaten ja kävellen. Vaativan pyörätuolireitin kohdalla, eli silloin puhutaan helposta reitistä, käytetään merkkinä vinoon asetettua kansainvälistä pyörätuolisymbolia. Kuviossa pyörätuoli on asetettu noin 45 asteen kulmaan. Vaativa pyörätuolireitti eroaa pyörätuolireitistä vaikeakulkuisilla osilla tai suuremmilla kaltevuuksilla. Näille reiteille on syytä ottaa avustaja mukaan. [5.]

Puupintainen polku ja silta



Puupintaisia polkuja eli leveitä pitkospuita käytetään ylittäessä kosteikkoja tai puroja ja ojia. Puupolun vähimmäisleveys on 1,2 m. Ohittamista varten voidaan tehdä levennettyjä puuosuuksia, joiden leveys on vähintään 1,8 m. Kääntöpaikkoja on syytä olla pitkospuilla, jolloin tilantarve on vähintään 2,5 m x 2,5 m. Kaltevuuksien osalta vaatimukset ovat samat kuin luiskassa. [5.]

Puupolussa laudat on asetettu kohtisuoraan kulkuväylään nähden. Lautojen väliin jäävät raot saavat olla enintään 5 mm. Tarvittaessa puupolku on varus-

tettava kaiteella ja käsijohteella (700 mm ja 900 mm) sekä myös reunaesteellä. [5.]

Kalastuslaiturit ja rantaongintapaikat

Luiskamaisella yhdyssillalla voidaan toteuttaa esteetön kalastuslaituri. Laiturilla tulee olla tarpeeksi iso tasanne, esimerkiksi 2,5 m x 3,6 m. Laiturille pitää mahtua myös tukeva selkänojallinen onkimispenkki. Laituri on varustettava käsijohteilla, kaiteilla ja reunaesteillä. [5.]

Uimaranta-alueet



Uimarannalle johtavan polun on oltava esteetön. Rannalla on käytettävissä pukusuoja, esteetön wc tai puucee sekä uimalaituri. Esteettömäksi uimalaituriksi soveltuu kevytrakenteinen ponttonilaituri. Lai-

turi nivotaan rantaan yhdyssillalla. Laiturin pään on oltava vähintään 1,8 m leveä. [5.]

Uimareita varten tulisi rakentaa käsijohtein varustetut loivat veteenmeno- ja vedestänousuportaat. Leveydeltään portaiden tulisi olla 600–700 mm ja ne on syytä aloittaa noin 500 mm laiturin kannen yläpuolelta, jotta pyörätuolista on mahdollista siirtyä siihen. Askelmien nousuksi sopii hyvin 150 mm ja etenemäksi 340 mm. Portaiden on vietävä uimasyvyiseen veteen saakka käsijohtein. [5.]

Veteenmenoluiskan vähimmäisleveyden on oltava 900 mm, jotta sitä pitkin pääsee omatoimisesti ylös. Avustajaa tarvitaan luultavasti kuitenkin ylösnousemisen vaiheessa. Luiskan kumpaankin päähän on tehtävä levennys kääntymistä varten. Veden alla on siis oltava tasanne, jonne pyörätuolilla laskeudutaan vilvoittelemaan. Luiska voidaan toteuttaa metalliritilänä tai puupintaisena. Molemmiin puolin luiskaa on oltava käsijohteet. Vilkkaimmilla rannoilla uimaan menossa avustetaan nostimella. [5.]

9 Kunnossapito

Tärkeänä osa-alueena esteettömyyden toteutumisessa on huolto sekä kunnossapito. Ongelmallisia tilanteita syntyy talvella lumen vuoksi ja toisaalta rakennustöiden aikaan, kun käytettävät poikkeusreitit lisäävät esteitä. On tärkeää tehdä lumityöt ja hiekoittaa liukkaat tiet. [1.]

Luontokohteissa vaaditaan tarkkaa huoltoa ja ylläpitoa, jotta reitistöt pysyvät esteettöminä. Kasvukautena vaaditaan säännöllisesti toimenpiteitä, jotta kasvillisuus ei estä kulkemista. Pinnoitteiden lisäksi kiinnitetään huomiota valaistuksen toimivuuteen, opastukseen sekä rakenteiden kuntoon. [5]

10 Löydä kuvista hyvät ja huonot toteutustavat

Tässä osiossa kerron oppaassa esitetyistä kuvista, hyvistä ja huonoista toteutustavoista esteettömyyttä ja saavutettavuutta silmällä pitäen.

Sivulla 8 on esimerkki katkeamattomasta opastuksesta. Kohteeseen opastetaan perille asti ja selkeillä opasteilla. Sivulla 10 on niin sanotun inva-paikan oikeaoppinen merkintätapa eli pystyopas sekä lisäksi maassa merkintä.

Sisäänkäynnin edustasta on esimerkkejä sivulla 11. Kulkupintojen pitäisi olla tasaisia. Esimerkkikuvassa on talven jäljiltä kiviä, mutta muutoinkin toteutus on epätasainen. Toisessa kuvassa sisäänkäynnille johtaa luiska, jolta on mahdotonta päästä pyörätuolilla sisälle ilman avustusta. Oven edessä täytyy olla tarpeeksi iso lepotasanne.

Ovisummerista on kuva sivulla 12. Hyvää toteutuksessa on se, että siinä lukee selkeästi ”ovikello”. Ovikello voisi erottua paremmin taustastaan, koska molemmat ovat vaaleita sävyjä. Huomioitavaa on, että ovisummerille tai vastaavalle on esteetön pääsy ja se palvelee eri aisteja.

Kulkuväylistä ja opastuksesta kohteessa annetaan esimerkkejä sivulla 15. Kulkuväylin tulee olla väljiä eikä sinne saa sijoittaa turhaa tavaraa esteeksi.

Ovet erottuvat taustastaan. Huoneiden numerot on sijoitettu oven viereen. Ne ovat tunnusteltavissa ja helposti hahmotettavissa kontrastieron vuoksi. Opasteiden täytyy olla selkeitä ja kontrastieron vuoksi (musta, valkoinen) hyvin hahmotettavissa. Opastuksen pitää olla katkeamatonta ja jatkuvaa.

Sivulla 16 on esimerkki kynnyksen luiskaamisesta. Irrallisissa luiskissa on se huono puoli, että ne liikuvat ja väliin pääsee syntymään rako, johon esimerkiksi pyörätuolin pieni pyörä voi jäädä jumiin.

Luiskan ja portaiden muodostamasta kokonaisuudesta on kuva sivulla 17. Esimerkiksi reumaatikolle portaiden kulkeminen on parempi vaihtoehto. Tämän vuoksi pelkkä luiska ei riitä. Portaot ja luiska varustetaan käsijohtein.

Portaiden hahmotettavuudesta on esimerkit sivulla 17. Paljon käytetystä pilkullisesta portaasta on vaikeaa erottaa, mistä porras alkaa ja mihin se päättyy. Toisessa kuvassa liukastumisesteeksi on asetettu hyvin portaasta erottuva laita. Tässä toteutuksessa on kuitenkin huonokin puoli, nimittäin ylin askelma

on muita leveämpi. Tämä voi aiheuttaa vaaratilanteita, kun askelrytmi ei ole tasainen.

Luiskan kunnossapidosta talviaikaan annetaan esimerkki sivulla 18. Luiska tulee suoraan pyörätielle ja lumen vuoksi on vaikea huomata korkeuseroa, joka yllättäen päättyvän käsijohteen jälkeen jää luiskan ja tien väliin. Käsijohteen pitäisi jatkua aina 300 mm portaiden ja luiskan päättymisen jälkeen, mutta tässä sen on mahdotonta toteuttaa.

Käsijohteiden kohdalla sivulla 19 on erinomainen esimerkki hyvin toteutetusta yhdyskäytävästä, jolla käsijohteet menevät molemmin puolin käytävää sekä kahdella korkeudella. Lisäksi ne erottuvat taustastaan. Toisessa kuvassa näkyy, kuinka käsijohde pitäisi kiinnittää seinään, ettei ote katkea. Paras profiili käsijohteelle on pyöreä, jotta siitä saa hyvän ja tukevan otteen.

Sivulla 21 on kuva hissien painikkeista, jotka erottuvat taustastaan. Numerointi on looginen. Se on toteutettu koho- ja pistekirjoituksella. Pohjakerros erottuu muista painikkeista.

Valokatkaisijan olisi hyvä erottua taustastaan. Esimerkissä (s.24) hahmotettavuutta on parannettu taustasta väritykseltään erottuvalla kehyksellä.

Wc-tilan opastuksesta on selkeä esimerkki sivulla 26. Seuraavaksi on kuva niin sanotun inva-wc:n onnistuneesta toteutuksesta (s. 27). Wc-istuimen molemmin puolin on tilaa pyörätuolille. Käsituet ovat molemmin puolin ja toisessa on paperiteline. Käsisisuihkukin on lähellä, vaikka sijoitukseltaan hiukan hankala jäädessä istujan selän taakse. Mustavalkoinen kuva on värillisen rinnalla kertomassa tilan hahmotettavuudesta. Kuvia wc-tiloista kuvia on myös seuraavalla sivulla (28). Vaatekoukkuja pitää olla kahdella korkeudella ja altaalle pääsy tulee olla esteetön.

Peseytymistilan toteutuksesta on sivulla 29, joka on mitoitettu väljästi. Käsitukia on suihkujen ympärillä. Irrotettava käsisuihku on tärkeä, jotta peseytymisen voi tehdä istualtaan suihkutuolissa.

Sauna sivulla 30 on mitoitettu kahdelle suihkutuolille. Kiuas on asetettu lattiatason alapuolelle, jotta

myös suihkutuolissa saunoville riittää lämpöä. Lau-
teille johtaa loivat portaat ja vierellä on käsituki.

Esteetön luontopolku (sivu 31) on toteutettu tasai-
sena. Polulla on välillä levähdyspenkkejä. Reitti on
loiva. Puupolkujen toteutuksesta on sivulla 32. Lau-
tojen väliin ei saa jäädä 5 mm:ä isompaa rakoa.
Laudat asetetaan poikkisuunnassa kulkijaan näh-
den. Toteutusta voisi parantaa molemmin puoleisilla
käsijohteilla. Reunaesteet auttavat pysymään polul-
la. Uimaan pääsee esteettömän laiturin ansiosta
myös pyörätuolilla (esimerkki sivulla 33).

Kiitokset kuvamateriaalista etenkin Loma- ja koko-
ushotelli Marjolalle. Kuvia oppaassa on lisäksi muun
muassa Saimaan ammattikorkeakoululta.

11 Esteettömyyskartoitus

Heräsi kiinnostuksesi kehittää palveluitanne es-
teettömiksi? Seuraavalla sivulla kerrotaan, kuinka
onnistut.

Viittaukset:

1. Pesola, K. 2009. Esteettömyysopas – mitä miksi miten. Invalidiliitto. Tyylipaino Oy
http://www.esteeton.fi/files/attachments/esteettomyysopas_pdf.pdf Luettu 16.1.2013.
2. Viinikainen & Helin. 2002. Esteetön ympäristö kaikille - Miten huomioimme ikääntyneet sekä liikumis- ja toimimisesteiset tienpidossa. Helsinki: Tiehallinto.
<http://alk.tiehallinto.fi/julkaisut/pdf/heik1.pdf> Luettu 28.1.2013.
3. Ruskovaara, A., Rissanen, H-L., Rasa, J. & Sepäjä, J. 2009. Rakennetun ympäristön esteettömyyskartointi – Opas kartoituksen tilaajalle ja toteuttajalle. Invalidiliiton julkaisuja O.38., 2009. Helsinki: Kirjapaino Öhrling Oy.
4. Ohtonen, M. 2002. Selkokieli Internetissä. Teoksessa Virtanen, H. (toim.) Selko-opas. Tampere: Tammer-Paino Oy, 71–82.
5. Verhe, I., Ruti, M. & Suomen Invalidien Urheiluliitto ry. 2007. Esteetön luontoliikunta. Opetusministeriö Liikuntapaikkajulkaisu 93. Helsinki: Rakennustieto Oy
6. Rakennustietosäätiö RTS. 2007. Esteetön rakennus ja ympäristö – Turvallinen toimia ja liikkuu. Suunnitteluopas. Helsinki: Rakennustieto Oy
7. Desing for All. Ohje – Matkailukohteen kartoitustiedot Suomi kaikille – palvelussa.

<http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/images/stories/finland4all/ffa%20-www.doc> Luettu 30.2.2013.

8. Kuuloliitto. 2009. Induktiosilmukka.
<http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/apuvalineet/induktiosilmukka/> Luettu 21.4.2013.

9. Vammaisten yhdyskuntasuunnittelupalvelu (VYP). 2012. Esteettömiä ratkaisuja – kuvitettu opas rakennusten suunnitteluun ja korjausrakentamiseen.
http://www.hel.fi/static/hkr/helsinkikaikille/kirjasto/est_eettomia_ratkaisuja/Hissit.pdf Luettu 29.3.2013.

10. Korjaustieto. Muita esteettömään pientaloon liittyviä tekijöitä.
<http://www.korjaustieto.fi/pientalot/johdanto-pientalon-esteettomyyteen/muita-esteettomaan-pientaloihin-liittyvia-tekijoita.html> Luettu 28.4.2013.





Opinnäytetyö 2013
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Terveysten edistämisen koulutusohjelma